

**TANGGUNG JAWAB PT JASA MARGA DALAM MEMBERIKAN  
PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA E-TOLL CARD  
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(STUDI DI PT JASA MARGA PANDAAN TOL)**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat Memperoleh  
Gelar Kesarjanaan dalam Ilmu Hukum**

**Oleh:**

**ADINDA YULIA DAMAYANTI  
NIM: 145010100111063**



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS HUKUM  
MALANG  
2018**

**HALAMAN PENGESAHAN****SKRIPSI**

**TANGGUNG JAWAB PT JASAMARGA DALAM MEMBERIKAN  
PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA E-TOLL CARD  
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(STUDI DI PT JASA MARGA PANDAAN TOL)**

**ADINDA YULIA DAMAYANTI**  
NIM : 145010100111063

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Majelis Penguji pada tanggal 11 Juli 2018 dan disahkan pada tanggal: .....

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

Dr. Yuliati, SH., LLM.  
NIP.196607101992032003

Ranitya Ganindha, SH., MH.  
NIP.198806302014042001

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Hukum

Ketua Bagian  
Hukum Perdata

Dr. Rachmad Safa'at, SH., M.Si.  
NIP. 196208051988021001

Dr. Budi Santoso, SH., LLM.  
NIP.197206222005011002

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa karya ilmiah hukum ini adalah hasil kerja saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya.

Jika di kemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain, saya sanggup dicabut atas gelar keserjanaan saya.

Malang, 23 Juli 2018

Yang menyatakan,

Adinda Yulia Damayati  
145010100111063



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan karunia yang tiada henti hingga penulis dapat sampai pada tahap ini, khususnya dengan selesainya skripsi ini. Terimakasih penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Rachmad Safa'at, SH., M.Si, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Dr. Budi Santoso, SH.,LLM, selaku Ketua Bagian Hukum Perdata
3. Ibu Dr.Yulianti, SH., LLM., selaku Dosen Pembimbing Utama atas bimbingan, motivasi, dan kesabarannya.
4. Ibu Ranitya Ganindha, SH., MH., selaku Dosen Pembimbing Pendamping atas bimbingan, motivasi dan kesabarannya.
5. Keluarga Besar yang selalu memberikan dukungan, motivasi, kasih sayang, dan yang selalu mendoakan tanpa lelah agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Teruntuk Tommy Yuwono yang menemani saya selma lebih dari 5 tahun ini terimakasih atas dukungan dan bantuan berupa materiil dan moril sehingga dapat terselesaikan pengerjaaan skripsi ini.
7. Nurul Fadhilah, Sarah Nabila, Denza Olyvia, Adinda Yulia, Nadira Fernanda, Karina Gita, Rizka Ananda, selaku sahabat yang selalu memberi bantuan, hiburan dan dukungan dalam pengerjaan skripsi ini.
8. Dhia Karima, Almira Rosyada, dan Valina Ayu Dewanti selaku sahabat SMA yang selalu memberi dukungan serta doa dalam pengerjaan skripsi ini
9. Pihak-pihak lain yang turut membantu selesainya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis yakin skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna, sehingga masukan dan kritik akan selalu penulis harapkan untuk memperbaiki skripsi ini. Akhir kata penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya jika dalam pembuatan skripsi ini penulis melakukan kesalahan disengaja maupun tidak disengaja.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa mengampuni kesalahan kita dan berkenan menunjukkan jalan yang benar.

Malang, 23 Juli 2018

Penulis

## RINGKASAN

Adinda Yulia Damayanti, Hukum Perdata Bisnis, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, Juni 2018, TANGGUNG JAWAB PT JASAMARGA DALAM MEMBERIKAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA E-TOLL CARD DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI DI PT JASA MARGA PANDAAN TOL), Dr. Yulianti, SH., LL.M., dan Ranitya Ganindha, SH., MH.

Perkembangan teknologi yang terjadi pada bidang transportasi menimbulkan berbagai macam kendala yang harus dihadapi serta harus segera dicari alternatif penyelesaiannya. Sehingga Bank Indonesia bersama pihak Bank dan PT Jasa Marga selaku pelaksana badan usaha jalan tol mengeluarkan kebijakan penggunaan uang elektronik berupa kartu tol elektronik atau yang biasa disebut dengan *Electronic Toll Card* (selanjutnya disebut dengan *E-Toll Card*) dalam sistem pembayaran di gardu tol otomatis. Seiring perkembangan kebijakan yang telah dikeluarkan, ternyata penggunaan *E-toll* memunculkan berbagai kendala di lapangan khususnya di Tol Pandaan

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka permasalahan hukum yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah wujud tanggung jawab perlindungan hukum yang diberikan oleh PT Jasa Marga Pandaan Tol terhadap pengguna e-toll card dan bagaimanakah pelaksanaan pemberian perlindungan hukum yang diberikan PT Jasa Marga Pandaan. Untuk menjawab permasalahan diatas, Untuk menjawab permasalahan diatas dalam penelitian yang menggunakan metode yuridis empiris ini digunakan pendekatan konseptual. Bahan-bahan hukum yang diperoleh dianalisis dengan metode deskriptif kualitatif yaitu dengan memaparkan “data yang diperoleh<sup>4</sup> dari penelitian<sup>1</sup> secara” sistematis kemudian dianalisis untuk memperoleh suatu kesimpulan.

Berdasarkan pembahasan, maka dapat disimpulkan. PT. Jasa Marga Pandaan Tol bertanggung jawab penuh untuk memberikan ganti kerugian atas kesalahan yang dilakukannya dalam pengoperasian pelaksanaan E-toll. Baik kesalahan tersebut ditimbulkan oleh PT Jasa Marga Pandaan selaku pelaksana jalan tol maupun kesalahan yang ditimbulkan dari konsumen demi menjaga standar pelayanan tol sehingga dalam hal ini

PT. Jasa Marga menganut suatu teori tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*strict liability*). Selain itu pelaku usaha, PT. Jasa Marga Pandaan Tol berusaha untuk memberikan tanggung jawab pemberian perlindungan kepada konsumen sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) semaksimal mungkin meskipun terkadang pemberian perlindungan antara PT Jasa Marga setiap kota berbeda karena belum adanya aturan dari pemerintah yang jelas sehingga tiap PT. Jasa Marga mengeluarkan kebijakan sendiri

## SUMMARY

*2018, RESPONSIBILITY OF PT JASA MARGA IN PROVIDING LEGAL PROTECTION TO E-TOLL CARD USERS REVIEWED FROM ACT NO 8 OF 1999 CONCERNING CONSUMER PROTECTION (Study at PT Jasa Marga Pandaan Tol) Dr.Yuliati, SH., LL.M., and Ranitya Ganindha, SH., MH.*

*Technological developments that occur in the field of transportation inflict a variety of obstacles that must be solved immediately. Therefore, Bank Indonesia together with the Banks and PT Jasa Marga as the business entity that operates the toll road issued the electronic money usage policy in the form of electronic toll card (hereinafter referred to as E-Toll Card) in the payment system of automatic toll gate. Along with the development of the policy that has been issued, it turns out the use of E-Toll raises various obstacles in the field, especially in Pandaan Toll.*

*Base on the above condition, the legal problem that can be stated in this research is what for of legal protection responsibility given by PT Jasa Marga Pandaan Tol to the e-toll card user and how PT Jasa Marga Tol Pandaan carry out providing legal protection. To answer those questions, this research uses empiric-juridical method with conceptual approach. The legal materials obtained were analyzed descriptively and qualitatively by exposing the data obtained from the research systematically then analyze the data to obtain the conclusion.*

*This research brings out three conclusion. First, that PT Jasa Marga Pandaan Tol is fully responsible to compensate any mistake made in the operation of e-toll implementation including mistakes that they made as the Toll Road Enterprise and mistakes made by the consumer in order to maintain Toll service standards.*

*Therefore PT Jasa Marga Pandaan Tol embraces a theory of absolute responsibility due to unlawful acts without questioning the error (strict liability). Second, The absence of fixed rules regarding the implementation of e-toll and the legal protection of it's users generate some obstacle the implementation of e-toll. Moreover, PT Jasa Marga Pandaan Tol seeks to provide the responsibility of providing protection to consumers according to the standard operating procedure although sometimes the provision of protection between PT Jasa Marga branch office in different city is different because there is no fixed government policy so that each branch office issued their own policies.*



## DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan .....	ii
Pernyataan Keaslian Skripsi .....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Ringkasan .....	v
<i>Summary</i> .....	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel .....	viii
Daftar Gambar .....	ix

### BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Sistematika Penulisan .....	8

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Tanggungjawab .....	10
1. Pengertian Tanggungjawab Hukum.....	10
2. Teori Tanggungjawab Hukum.....	11
B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum .....	12
C. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen .....	15
D. Tinjauan Umum Tentang <i>Electronic Toll (E-Toll) Card</i> .....	21
1. Pengertian dan Dasar Hukum.....	21
2. Kategori <i>E-Toll</i> dalam <i>E-Money</i> dan Manfaat <i>E-Toll</i> .....	23
E. Sejarah Singkat PT Jasa Marga .....	25
F. Konsep Perlindungan Hukum Indonesia.....	29
G. Pengaturan Hukum di Indonesia Terkait Tanggungjawab Badan Usaha Jalan Tol Jika Terjadi Kerugian pada Konsumen Pengguna E-Toll karena Kesalahan Badan Usaha Tol .....	32

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	38
B. Pendekatan Penelitian.....	39
C. Lokasi Penelitian.....	39
D. Jenis dan Sumber Data .....	39
E. Metode Pengumpulan Data.....	41
F. Analisis Data .....	42
G. Definisi Operasional.....	43

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	44
B. Gambaran Umum Pelaksanaan <i>E-Toll</i> di Pandaan .....	50
C. Bentuk-Bentuk Kerugian yang Dialami Pengguna <i>E-Toll Card</i> dalam Berkendara di Jalan Tol Pandaan .....	54
D. Wujud Tanggungjawab Perlindungan Hukum yang Diberikan oleh PT Jasa Marga Pandaan Tol Terhadap Pengguna <i>E-Toll Card</i> .....	58
E. Pelaksanaan Pemberian Perlindungan Hukum yang Diberikan PT Jasa Marga Pandaan Tol Atas Kerugian Konsumen Pengguna <i>E-Toll</i> Akibat Kesalahan Pengoperasian Ruas Jalan Tol .....	60

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	67
B. Saran .....	68

### **DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN**



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 ..... 5

Tabel 4.1 ..... 51

Tabel 4.2..... 52

Tabel 4.3..... 61



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 ..... 45

Gambar 4.2 ..... 49

Gambar 4.3 ..... 53

Gambar 4.4 ..... 54

Gambar 4.5 ..... 55

Gambar 4.6 ..... 64



## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pengaruh globalisasi dengan penggunaan sarana teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah pola hidup masyarakat, dan berkembang dalam tatanan kehidupan baru sehingga mendorong terjadinya perubahan sosial, ekonomi, budaya, pertahanan, keamanan, dan penegakan hukum.<sup>1</sup> Perkembangan teknologi yang terjadi saat ini tidak hanya terjadi pada sektor teknologi saja tapi juga berdampak pada sektor-sektor lain, seperti contohnya yang terjadi paada sektor transportasi. Perkembangan teknologi yang terjadi pada bidang transportasi menimbulkan berbagai macam kendala yang harus dihadapi serta harus segera dicari alternatif penyelesaiannya.

Kendala-kendala yang menimbulkan polemik memiliki pengaruh besar terhadap laju kehidupan masyarakat, salah satunya adalah kemacetan yang terjadi di ruas-ruas jalan tol yang seharusnya merupakan jalan bebas hambatan bagia siapaun yang melewatinya. Kemacetan saat ini yang terjadi di jalan tol diakibatkan oleh volume kendaraan yang meningkat setiap waktunyaa. Sehingga menjadikan Jasa Marga adalah perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak di bidang jasa tol di Indonesia, yaitu salah satunya PT. Jasa Marga Wilayah Pandaan sebagai pelayanan jasa tol yang bertugas untuk melayani pengguna jalan tol dan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta mendorong peningkatan ekonomi.

---

<sup>1</sup> Siswanto Sunarso, **Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik**, Rineka Cipta, Jakarta, 2009, hlm.1

Menjawab segala permasalahan dalam pelayanan jalan tol, khususnya menyangkut permasalahan ekonomi, Bank Indonesia mengeluarkan kebijakan penggunaan uang elektronik berupa kartu tol elektronik atau yang biasa disebut dengan *Electronic Toll Card* (selanjutnya disebut dengan *E-Toll Card*) dalam sistem pembayaran di gardu tol otomatis. Karena nantinya semua jalan tol yang ada di Indonesia akan menerapkan sistem ini tanpa terkecuali. Hal tersebut mengacu pada Pasal 6 Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Peraturan Rakyat (PUPR) Nomor 16/PRT/M/2017 tentang Transaksi Tol Non Tunai di Jalan Tol yang berbunyi:<sup>2</sup>

*“ Dalam hal ini Bank Indonesia menggandeng PT Jasa Marga yang dalam hal ini merupakan pihak penyelenggara jalan tol ”*

Pasal tersebut memiliki makna bahwa Bank Indonesia sebagai bank sentral di Indonesia memiliki hak untuk mengeluarkan kebijakan dalam penerbitan uang yang memiliki kapasitas berlaku di Indonesia secara efektif dan efisien, seperti uang elektronik, agar uang elektronik dapat diaplikasikan dengan baik dan diterima oleh masyarakat luas, maka Bank Indonesia bekerjasama dengan PT. Jasa Marga yang memiliki kendali atas pelayanan jalan tol. Bagi masyarakat, khususnya pengendara mobil, bus, truk dan sejenisnya, penggunaan jalan tol merupakan pilihan yang lebih cepat dan efektif untuk terhindar dari kemacetan dan lebih cepat sampai pada tujuan. Sehingga, penerapan *e-money* berbentuk *e-toll card* yang dikhususkan sebagai alat pembayaran di jalan tol merupakan salah satu solusi baru yang diharapkan dapat mengurangi dan mengatasi permasalahan yang ada di jalan tol.

Disisi lain, dengan seiringnya perkembangan kebijakan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia, ternyata penggunaan *E-toll* memunculkan berbagai kendala

---

<sup>2</sup> Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Peraturan Rakyat (PUPR) Nomor 16/PRT/M/2017 tentang Transaksi Tol Non Tunai di Jalan Tol

khususnya di Tol Pandaan sendiri.<sup>3</sup> masalah yang sering timbul bagi konsumen atau pemegang uang elektronik yang paling krusial pelaksananya di jalan tol yaitu sering ditemukan kendala yaitu mesin *E-toll* kadangkala salah mendeteksi golongan kendaraan, dimana kendaraan yang seharusnya dikenakan biaya kendaraan Golongan I menjadi dikenakan tarif dengan biaya kendaraan Golongan II sehingga menyebabkan penggunaan jalan merasa tidak nyaman dalam melakukan perjalanan.

Selain kendala yang ditimbulkan secara teknis, rupanya saat dilakukan penelitian di lapangan, kendala tersebut juga ditimbulkan dari konsumen sendiri seperti *E-toll* card yang lupa di top-up oleh pengguna yang menyebabkan debit atau jumlah uang yang ada di *e-toll card* tidak mencukupi saat transaksi *E-toll*, sehingga konsumen memanfaatkan hal tersebut dengan tetap membayar dengan uang tunai dengan alasan menghindari repot.

Dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Peraturan Rakyat Nomor 16/PRT/M/2017 tentang Transaksi Tol Non Tunai di Jalan Tol mengenai tanggung jawab badan usaha tol apabila terjadi kesalahan dalam pengoperasian E-toll serta perlindungan yang didapatkan oleh konsumen / pengguna E-toll pun juga tidak diatur secara spesifik mengenai hal tersebut.

Maka dari itu seorang pengguna alat pembayaran menggunakan kartu uang elektronik (*e-money*) sudah selayaknya dilindungi secara hukum dalam regulasi terhadap teknologi informasi yang memadai. Selain itu juga diperlukan kemampuan dari aparat penegak hukum, kesadaran hukum masyarakat dan

---

<sup>3</sup> Hasil Survey dari pihak Mngement Toll Collection Management , Bapak Khafid Anshari Tanggal 10 Desember 2017

prasaraana-prasarana yang mendukung penegakan hukum di bidang teknologi informasi<sup>4</sup>, terlebih bagi pengguna *e-toll card*.

Berdasarkan fenomena diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan konsumen terhadap pengguna e-toll card dengan judul “TANGGUNG JAWAB PT JASAMARGA DALAM MEMBERIKAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA E-TOLL CARD DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI DI PT JASA MARGA PANDAAN TOL) ”

**TABEL 1.1**  
**ORISINALITAS PENELITIAN**

NO >	.Tahun Penelitian :	.Nama Peneliti. dan Asal.Instansi	.Judul Penelitian.	Perumusan Masalah	Keterangan
1	2017	Monica Christy Yosua  Fakultas Hukum	PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA E-TOLL CARD TERHADAP KONTRAK STANDAR YANG	1. Bagaimana perlindungan hukum bagi pemegang e-toll card dalam melakukan transaksi pembayaran menurut	Skripsi ini membahas mengenai perlindungan hukum bagi pengguna

<sup>4</sup>Johanes Ibrahim, **Kartu Kredit Dilematis Antara Kontrak dan Kejahatan**, Rafika Aditama, Bandung, 2004, hlm. 1





		Universitas Gajahmada	DIBUAT OLEH PT. BANK MANDIRI (PERSERO), TBK PADALARANG	ketentuan .Undang- Undang. Nomor 8 Tahun 1999. tentang Perlindungan Konsumen?” 2. Bagaimana bentuk tanggung jawab PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Padalarang sebagai penyelenggara sistem pembayaran elektronik terhadap kerugian yang diderita pemegang e- toll card dalam melakukan transaksi pembayaran?	kartu uang elektronik dalam melakukan transaksi e- toll berdasarkan ketentuan atau syarat- syarat baru yang ditetapkan sepihak oleh PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Padalarang
2	2017	Desita Rahma Diyanti  Fakultas Hukum	URGENSI PENGUNAAN E- Money dan E-toll Sebagai Alat Transaksi Pembayaran	1.Bagaimana Karakteristik E- money dan E-toll sebagai alat Pembayaran? 2. Bagaimana	Skripsi ini membahasa mengenai urgensi dalam penggunaan

		Universitas Airlangga		Perlindungan hukum kartu elektronik E- money dan E-toll?	e-money dan e-toll
--	--	--------------------------	--	--	-----------------------

Dari uraian tabel penelitian terdahulu diatas terdapat kesamaan dalam membaahas mengenai e-toll akan tetapi terdapat perbedaan antara penulis dengan peneliti sebelumnya. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “TANGGUNG JAWAB PT JASAMARGA DALAM MEMBERIKAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA E-TOLL CARD DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI DI PT JASA MARGA PANDAAN TOL)”

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas penulis menarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah wujud tanggung jawab perlindungan hukum yang diberikan oleh PT Jasa Marga Pandaan Tol terhadap pengguna *e-toll card*?
2. Bagaimanakah pelaksanaan pemberian perlindungan hukum yang diberikan PT Jasa Marga Pandaan Tol?

## C. Tujuan

1. Untuk menganalisis perlindungan hukum yang diberikan oleh PT Jasa Marga Pandaan Tol terhadap pengguna *e-toll card*.
2. Untuk menganalisis pemberian perlindungan hukum PT Jasa Marga Pandaan Tol telah memenuhi konsep hukum perlindungan konsumen.

## **D. Manfaat**

### **1. Manfaat Teoritis**

Tulisan ini diharapkan untuk bisa memahami mengenai aturan positif terhadap terkait dengan isu-isu yang ada di masyarakat.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi pihak PT Jasa Marga Pandaan, agar dapat mengetahui permasalahan yang sering terjadi di sistem *e-toll* sehingga dapat mempertimbangkan usulan peneliti untuk memperbaiki sistem *e-toll*.
- b. Bagi Penulis, mampu mengembangkan ilmu hukum untuk mengatasi masalah yang ada dengan mencari referensi yang relevan untuk membantu memperoleh solusi.

## **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan adalah uraian susunan penulisan agar dapat memahami secara keseluruhan mengenai penelitian yang akan dilakukan. Agar penulisan bisa lebih mudah dilakukan maka akan dibagi dalam lima bab, yaitu :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab I merupakan bab yang terdiri dari sub-sub antara lain latar belakang yang mendasari penelitian perlu dilakukan, penelitian terdahulu yang mempunyai kesamaan unsur, pokok permasalahan, tujuan yang dilakukannya penelitian, manfaat secara teoritik dan manfaat secara praktis bagi para pihak-pihak yang terkait dan sistematika penulisan.

### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Bab II berisikan tentang kajian teori yang mendalam berkaitan dengan konsep yang dipermasalahkan membahas hasil kajian ilmiah lainnya yang berhubungan dengan konsep permasalahan penelitian, pendapat para ahli maupun doktrin mengenai konsep permasalahan, sehingga bisa memahami konsep permasalahan dengan baik.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab III merupakan bab yang berisikan tentang cara penelitian dilaksanakan terdiri dari jenis penelitian, pendekatan penelitian, jenis dan sumber bahan hukum, metode perolehan bahan hukum, data primer, data sekunder serta metode analisi yang digunakan.

### **BAB IV :HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab IV berisikan uraian dan rincian penelitian serta hasil yang dicapai secara detail dan kritis. Penelitian dan pembahasan diuraikan berdasarkan rumusan masalah sehingga didapatkan suatu pemahaman menyeluruh terhadap hasil penelitian ini.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab V merupakan bab terakhir penelitian yang terdiri dari kesimpulan yang merupakan hasil pembahasan bab-bab sebelumnya dan saran dari penulis bagi pihak-pihak terkait yang diharapkan dapat menjadi masukan yang bermanfaat bagi semua pihak.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauam Umum Tentang Tanggung Jawab

##### 1. Pengertian Tanggung Jawab Hukum

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut dengan KUHP), disebutkan bahwa tanggung jawab diatur dalam Pasal 1365 dan Pasal 1367. Menurut Pasal 1365 KUHPerdata yang biasa disebut perbuatan melawan hukum (*onrechtmatigedaad*) setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian kepada orang lain mewajibkan orang yang karena perbuatannya menimbulkan kerugian itu mengganti kerugian. Berdasarkan ketentuan tersebut, setiap orang harus bertanggung jawab (*liable*) secara hukum atas perbuatan sendiri, artinya apabila karena perbuatannya mengakibatkan kerugian kepada orang lain, maka orang tersebut harus bertanggung jawab (*liable*) untuk membayar ganti kerugian yang diderita. Menurut Pasal 1367 KUHPerdata, tanggung jawab hukum (*legalliability*) kepada orang yang menderita kerugian, tidak hanya terbatas pada perbuatan sendiri, melainkan juga perbuatan karyawan, pegawai, agen, perwakilan yang bertindak untuk dan atas namanya apabila menimbulkan kerugian kepada orang lain, sepanjang orang tersebut bertindak sesuai dengan tugas dan kewajiban yang dibebankan kepada orang tersebut.

Tanggung jawab hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata menggunakan prinsip tanggung jawab atas kesalahan (*based on fault liability*). Secara teoritis, tanggung jawab atas dasar kesalahan (*based on fault liability*) harus memenuhi unsur-unsur:<sup>1</sup>

1. Ada kesalahan;

---

<sup>1</sup> Rudayanti Dorotea Tobing, **Hukum, Konsumen Dan Masyarakat**, Yogyakarta. LaksBang Mediatama, 2014, hlm. 22

2. Ada kerugian;
3. Kerugian tersebut ada hubungannya dengan kesalahan;
4. Penggugat sebagai korban membuktikan bahwa tergugat berbuat kesalahan;
5. Kedudukan antara penggugat sebagai korban sama dengan kedudukan tergugat yang membuat kesalahan dalam arti para pihak mempunyai kemampuan untuk saling membuktikan;
6. Bilamana terbukti tergugat berbuat salah dan menimbulkan kerugian, maka tergugat wajib membayar kerugian tidak terbatas dalam arti berapapun kerugiannya harus dibayar seluruhnya. Ada kesalahan tetapi tidak ada kerugian, maka tergugat tidak bertanggung jawab, demikian juga ada kerugian tidak ada kesalahan, tergugat juga tidak bertanggung jawab.

## 2. Teori Tanggung Jawab Hukum

Menurut Abdulkadir Muhammad teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (*tort liability*) dibagi menjadi beberapa teori, yaitu :<sup>2</sup>

- a. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (*intentional tort liability*), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian;
- b. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (*negligence tort liability*), didasarkan pada konsep kesalahan (*concept of fault*) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (*intermingled*).
- c. Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*strict liability*), didasarkan pada perbuatannya baik

---

<sup>2</sup> Abdulkadir Muhammad, Hukum Perusahaan Indonesia, Citra Aditya Bakti, 2010, hlm 503



secara sengaja maupun tidak sengaja, artinya meskipun bukan kesalahannya tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat perbuatannya.

## **B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum**

Pengertian perlindungan hukum Indonesia merupakan negara hukum, mengartikan bahwa negara Indonesia segala sesuatunya berdasarkan atas hukum bukan hanya semata-mata atas kekuasaan belaka. Hal ini juga berkaitan dengan jaminan oleh negara untuk memberikan perlindungan hukum kepada setiap warga negaranya. Secara umum perlindungan hukum di Indonesia dilakukan berdasarkan pada alinea keempat Pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (selanjutnya disebut dengan UUDNRI 1945) Amandemen ke IV yang menyatakan bahwa “Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu Pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, maka disusunlah Kemerdekaan Kebangsaan Indonesia itu dalam suatu Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia yang terbentuk dalam suatu susunan negara Republik Indonesia yang berkedaulatan rakyat dengan berdasar kepada...” Berangkat dari rumusan tersebut itulah yang mendasari prinsip pengakuan dan perlindungan hukum di Indonesia.

Hukum merupakan seperangkat norma atau kaedah yang berfungsi untuk mengatur tingkah laku umat manusia yang bertujuan untuk menjaga ketentraman dan kedamaian didalam masyarakat.<sup>3</sup> Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua

---

<sup>3</sup>Yulies Tiena Masriani, **Pengantar Ilmu Hukum**, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 7

hak-hak yang tentunya sudah diberikan oleh hukum.<sup>4</sup> Menurut Setiono, perlindungan hukum yaitu merupakan tindakan/upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, demi mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.<sup>5</sup> Secara umum perlindungan hukum pada hakekatnya memberi perlindungan yaitu memberi kedamaian yang intinya adalah keadilan.

Sejalan dengan itu menurut Johanes Gunawan dalam bukunya menyebutkan bahwa, sebelum terjadinya transaksi (*no conflict/pre purchase*) dan/atau pada saat setelah terjadinya transaksi (*conflict/post purchase*) dapat dilakukan perlindungan hukum terhadap konsumen.<sup>6</sup> Perlindungan hukum terhadap konsumen yang dapat dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi (*no conflict/pre purchase*) dapat dilakukan dengan cara antara lain:

1. *Legislation*, yaitu perlindungan hukum yang dilakukan terhadap konsumen saat sebelum terjadinya transaksi dengan memberikan perlindungan melalui peraturan perundang-undangan yang telah dibuat. Sehingga dengan adanya peraturan perundang-undangan tersebut diharapkan konsumen dapat memperoleh perlindungan sebelum terjadinya transaksi, karena telah adanya batasan-batasan serta ketentuan yang mengatur transaksi antara konsumen dengan pelaku usaha.
2. *Voluntary Self Regulation*, yaitu perlindungan hukum yang dilakukan terhadap konsumen saat sebelum terjadinya transaksi, dengan cara ini

---

<sup>4</sup> I Gusti Ngurah Udra Sanjaya, **Perlindungan Hukum Bagi Kreditur Dalam Kontrak Kerjasama Pemberian Kredit Terhadap Karyawan Tetap (Kretap) di PT. BRI (Persero) Tbk. Cabang Denpasar**, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, Malang, hlm. 27

<sup>5</sup> Setiono, **Rule of Law (Supremasi Hukum)**. Surakarta. Magister Ilmu Hukum Program versitas Sebelas Maret. 2004. hlm. 3

<sup>6</sup> Johanes Gunawan, 1999, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung, hlm 3

pelaku usaha diharapkan dapat membuat peraturan bagi dirinya sendiri agar lebih berhati-hati dalam menjalankan usahanya. Sedangkan untuk perlindungan hukum bagi konsumen pada saat setelah terjadinya transaksi (conflict/post purchase) dapat ditempuh melalui jalur Litigasi dan Non litigasi yang didasarkan pilihan para pihak yang bersengketa

### C. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

#### 1. Pengertian Perlindungan Konsumen, Konsumen, dan Pelaku Usaha

Hukum Perlindungan Konsumen menurut Az. Nasution yang dikutip dalam buku Shidarta hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.<sup>7</sup> Pengertian Perlindungan Konsumen tercantum dalam Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut dengan UU Perlindungan Konsumen), sebagai berikut :

*“segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”*

Pengertian Konsumen tercantum dalam Pasal 1 Angka 2 UUPK 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut :

---

<sup>7</sup> Shidarta, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Jakarta, Grasindo, 2009, hlm. 9

*“setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan “*

Sementara itu, pengertian Pelaku Usaha tercantum dalam Pasal 1 Angka 3 UU Perlindungan Konsumen, sebagai berikut :

*“setiap orang perseorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi “*

Asas perlindungan konsumen tercantum dalam Pasal 2 UU Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku secara keseluruhan;
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual;
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam

penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/jasa yang dikonsumsi dan digunakan

- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Perlindungan konsumen tercantum dalam Pasal 3 UU Perlindungan

Konsumen bertujuan untuk:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari suatu akses negatif pemakaian dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/jasa kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan tujuan dari usaha yang akan dicapai atau keadaan yang akan diwujudkan. Oleh karena itu, tujuan perlindungan konsumen perlu dirancang dan dibangun secara berencana dan dipersiapkan sejak

dini. Tujuan perlindungan konsumen mencakup aktivitas-aktivitas penciptaan dan penyelenggaraan sistem perlindungan konsumen. Tujuan perlindungan konsumen disusun secara bertahap mulai dari penyadaran hingga pemberdayaan. Pencapaian tujuan perlindungan konsumen tidak harus melalui tahapan berdasarkan susunan tersebut, tetapi dengan melihat urgensinya. Misal, tujuan meningkatkan kualitas barang pencapaiannya tidak harus menunggu tujuan pertama tercapai adalah meningkatkan kesadaran konsumen. Idealnya, pencapaian tujuan perlindungan konsumen dilakukan secara serempak.<sup>8</sup>

Hak konsumen tercantum dalam Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen meliputi :

1. Hak atas keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang
2. Hak untuk memperoleh informasi-yang-benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang
3. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang yang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi dan jaminan barang
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
6. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;
7. Hak untuk memperoleh ganti kerugian;
8. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat;
9. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen

---

<sup>8</sup> Wahyu Sasongko, **Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen**, Bandar Lampung, Universitas lampung, 2007, hlm 40-41



Kewajiban konsumen tercantum dalam Pasal 5 UU Perlindungan

Konsumen, antara lain :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut

Hak Pelaku Usaha tercantum dalam Pasal 6 UU Perlindungan Konsumen meliputi:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkann
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.

Kewajiban Pelaku Usaha tercantum dalam Pasal 7 UU Perlindungan

Konsumen, antara lain :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

- c. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
- d. Memberikan kompensasi ganti rugi apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

## **D. Tinjauan Umum Tentang *Electronic Toll (E-Toll) Card***

### **1. Pengertian dan Dasar Hukum**

*Electronic Toll (E-Toll)* adalah kartu elektronik yang digunakan untuk membayar biaya masuk jalan tol di sebagian daerah Indonesia dimana *e-toll* merupakan kartu prabayar pintar dan nirsentuh (*contactless smartcard*).<sup>9</sup> Pengguna *e-toll* hanya perlu menempelkan kartu untuk membayar uang tol dalam waktu 4 detik, lebih cepat dibandingkan bila membayar secara tunai yang membutuhkan waktu 7 detik. Penggunaan *e-toll* juga mengurangi biaya operasional karena hanya diperlukan biaya untuk mengumpulkan, menyetor, dan memindahkan uang tunai dari dan ke bank. Selain menjadi langkah awal dalam modernisasi pengumpulan uang, penggunaan *e-toll* juga dimaksudkan untuk mengurangi pelanggaran (*moral hazard*) karena petugas tol tidak menerima pembayaran secara langsung. Tidak

semua produk jasa perbankan diatur dengan ketentuan khusus yang mengatur mengenai hal tersebut.

Berkaitan dengan *e-toll card*, produk perbankan tunduk pada peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang uang elektronik (Electronic Money) dan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/11/DASP/ tentang uang elektronik (Electronic Money). Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 3 Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*Elektronik Money*) yang menyatakan bahwa Uang Elektronik (*Elektronik Money*) adalah alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur sebagai berikut :

- a. diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit;
- b. nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media server dan chip;
- c. digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut; dan
- d. nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan.

Pengertian e-money mengacu pada definisi yang dikeluarkan oleh Bank for International Settlement (BIS) dalam salah satu publikasinya pada bulan Oktober 1996. Dalam publikasi tersebut *e-money* didefinisikan sebagai berikut :<sup>10</sup>

*“stored value prepaid products in which a record of the funds or value available to a consumer is stored on an electronic device in the consumer’s possession”*

---

<sup>10</sup> Bank for International Settlement (BIS), **Implications for Central Banks of the Development of Electronic Money**, Basle, 1996, hlm. 1

Terjemahan bebas :

Produk stored-value atau prepaid dimana sejumlah nilai uang disimpan dalam suatu media elektronik yang dimiliki seseorang.

Pada awalnya penggunaan *e-money* diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/8/PBI/2008 ;tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/52/PBI/2008 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu. “Uang Elektronik (*E-money*) pada awalnya lebih dikenal dengan sebutan kartu penyimpan dana (*Stored Value Card*) yaitu sebuah kartu yang berfungsi untuk menyimpan sebuah dana dengan jumlah yang telah didepositkan”.<sup>11</sup> Fungsinya stored value card hampir sama dengan kartu debit, namun stored value card ini tidak menyimpan identitas dari pengguna atau pemegang kartu (*anonymous*). *E-money* digunakan sebagai alat pembayaran multipurpose yaitu kartu prabayar yang digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari berbagai jenis transaksi ekonomi. Selanjutnya pengaturan tentang *e-money* disempurnakan lagi dalam ‘Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*Elektronik Money*) sebagai payung hukum bagi penyelenggara kegiatan alat pembayaran uang elektronik.

## 2. Kategori *E-Toll* dalam *E-Money* dan Manfaat *E-Toll*

Dalam Pasal 1A Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang

---

<sup>11</sup> Ni Nyoman Anita Candrawati, **Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Uang Elektronik Dalam Melakukan Transaksi E-money**, Fakultas Hukum Universitas Udayana, Denpasar, hlm. 76.

Elektroniko (*Elektronik Money*) berdasarkan pencatatan data identitas pemegang uang elektronik dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu :

- a. Uang elektronik yang data identitas pemegang e-money terdaftar dan tercatat pada penerbit (*registered*); dan
- b. Uang elektronik yang data identitas pemegang *e-money* tidak terdaftar dan tidak tercatat pada Penerbit (*unregistered*). Perbedaan dan persamaan antara jenis uang elektronik yang mewajibkan adanya pendaftaran data identitas pemegang (*registered*), dan jenis yang tidak memerlukan pendaftaran data identitas pemegang (*unregistered*), dapat dilihat sebagai berikut :

Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa e-toll termasuk uang elektronik yang berjenis *unregistered card* dan termasuk tipe produk e-money yang bersifat *prepaid card*. Selain itu manfaat penggunaan e-toll antara lain :<sup>12</sup>

- i). Lebih cepat dan nyaman dibandingkan dengan uang tunai, khususnya untuk transaksi yang bernilai kecil (*micro payment*), disebabkan nasabah tidak perlu menyediakan sejumlah uang pas untuk suatu transaksi atau harus menyimpan uang kembalian. Selain itu kesalahan dalam menghitung uang kembalian dari suatu transaksi tidak terjadi apabila menggunakan *e-toll* atau *e-money*;
- ii). Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu transaksi dengan e-toll/e-money dapat dilakukan jauh lebih singkat dibandingkan transaksi dengan kartu kredit atau kartu debit, karena tidak harus memerlukan proses otorisasi on-line, tanda tangan maupun PIN. Selain itu dengan transaksi off-line , maka biaya komunikasi dapat dikurangi

---

<sup>12</sup> Sti Hidayati [et.,al.], **Kajian Operasional E-Money**, Bank Indonesia 2006, hlm 5

- iii). Electronic value dapat diisi ulang kedalam kartu e-toll/ e-money melalui berbagai sarana yang disediakan oleh issuer.

## **E. Sejarah Singkat PT. Jasa Marga**

Pembentukan PT. JasaMarga (Persero) merupakan realisasi dari pelaksanaan peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.4 tahun 1978 tentang penyertaan modal Negara Republik Indonesia dalam perusahaan perseroan.

(Persero) bidang 'penyelenggaraan pengelolaan dan pemeliharaan Jalan Tol serta ketentuan-ketentuan pengusahaannya (Lembar Negara Rcpublik Indonesia No.4) dan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 90/KMK.06/1979, tentang Penetapan Modal Perusahaan Perseroann PT.JasaMarga (Persero) tanggal 27 Februari1978. PT.JasaMarga (Persero) secara resmi berdiri pada tanggal 1 maret 1978 sesuai dengan Akta Notaris Kartini Mulyadi SH,Nomor: I tanggal I Maret1978.Akta Notaris tersebut mengalami perubahan sesuai dengan Akta Notaris Kartini Mulyadi SH Nomor 2 tanggal 1 Maret 1981 tentang perubahan pemilikan sahamsena Akta Notaris Kartini Mulyadi SH,No.187 tanggal 19 Mei 1981,tentang perubahan naskah pendirian perseroan terbatas sebagai yang telah dituangkan dalam Akta notaries Kartini Mulyadi SH,Nomor: tanggal 1 Maret 1978.

Dengan adanya pcnambahan Modal Dasar Perubahan dari Rp10.000.000.000,-menjadi Rp 350.000.000.000,-maka anggaran dasar perusahaan berubah sesuai dcngan Akta Notaris Kartini Mulyadi SH,Nomor:7 tanggal 4 Oktober1985.



Kemudian menunjuk surat Kepala Sub Direktorat Badan Hukum atas nama Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor:C2H3.01.04-47292 tanggal 22 Oktober 1985, Akta pernyataan Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) yang dicantumkan dalam Akta Notaris Kartini Mulyadi SH, Nomor 7 tanggal 4 Oktober 1985 tersebut diperbaiki sesuai dengan Akta Notaris Mulyadi SH, Nomor:112 tanggal 29 Oktober 1985.

Akta Pendirian Perusahaan telah disahkan Oleh Menteri Keahakman melalui Keputusan Nomor:767 tanggal 2 Maret 1982 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia Nomor :73 tanggal 10 September 1982, Tambahan Nomor: 1138. PT. Jasa Marga Pandaan Tol (“Perusahaan”) didirikan berdasarkan Akta No. 142 tanggal 25 September 1996 yang dibuat di hadapan Notaris Ny. Poerbaningsih Adi Warsito, S.H. Akta pendirian ini disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia melalui Surat Keputusan No. C2-995.HT.01.01.TH.97 tanggal 7 Februari 1997. Anggaran Dasar Perusahaan telah mengalami beberapa kali perubahan, terakhir dengan akta yang dibuat di hadapan Notaris Dra. Ec. Inggriati Djojoseputro, S.H. No. 8 tanggal 8 November 2016 mengenai peningkatan modal dasar perseroan. Perubahan tersebut telah disetujui oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan No. AHU-0021187.AH.01.02.TAHUN 2016 tanggal 11 November 2016.

Berdasarkan Pasal 3 Anggaran Dasar Perusahaan, ruang lingkup kegiatan Perusahaan terutama dalam bidang penyelenggaraan jalan tol yang meliputi pembangunan, pengoperasian dan pemeliharaan jalan tol serta usaha-usaha lainnya yang berhubungan dengan jalan tol tersebut.

Perusahaan berlokasi di Pandaan, Kabupaten Pasuruan, Jawa Timur. Perusahaan menjalankan kegiatan operasionalnya berdasarkan Undang-Undang No. 38 tahun 2004 tentang Jalan dan Peraturan Pemerintah No. 15 tahun 2005 tentang Jalan Tol. Wewenang penyelenggaraan jalan tol berada pada Pemerintah. Sebagian wewenang Pemerintah dalam penyelenggaraan jalan tol dilaksanakan oleh Badan Pengatur Jalan Tol. Pengusahaan jalan tol dilakukan oleh badan usaha milik negara dan/atau badan usaha milik daerah dan/atau badan usaha milik swasta. Pengusahaan jalan tol yang diberikan oleh Pemerintah kepada badan usaha dilakukan melalui pelelangan secara transparan dan terbuka.

Berdasarkan Surat Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 39 Tahun 1997, proyek pembangunan jalan tol Gempol - Pandaan tersebut dikaji kembali. Pada tanggal 8 Mei 2000, Pemerintah melalui Keputusan Presiden No. 64 Tahun 2000, mengubah status proyek tersebut menjadi diteruskan kembali. Pada tahun 2006, Perusahaan melakukan penyesuaian terhadap Perjanjian Pemberian Kuasa di atas agar sesuai dengan Undang-Undang. Berdasarkan Perjanjian Pengusahaan Jalan Tol Ruas Gempol - Pandaan No. 270/PPJT/XII/Mn/2006 tanggal 19 Desember 2006, Perusahaan memperoleh hak konsesi pengusahaan jalan tol dari Pemerintah Republik Indonesia. Perjanjian pemberian hak konsesi tersebut didasarkan pada Surat Penetapan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia No. 01.03-Mn/396 tanggal 15 November 2006 beserta seluruh perubahannya, terakhir sebagaimana tertuang dalam Perjanjian Pengusahaan Jalan Tol Gempol - Pandaan No. 4 tanggal 7 Juni 2011.

Pengusahaan jalan tol tersebut meliputi kegiatan pendanaan, perencanaan teknik, pelaksanaan konstruksi, pengoperasian dan pemeliharaan jalan untuk jangka waktu 35 tahun sejak tanggal perjanjian ditandatangani. Pada 22 April

2015, Perusahaan melakukan amandemen terhadap Perjanjian Pengusahaan Jalan Tol Gempol - Pandaan yang telah disetujui berdasarkan Surat Menteri Pekerjaan Umum No. JL.03.04-Mn/320 tanggal 9 April 2015 yang telah disahkan dengan akta Notaris No. 20, Notaris Rina Utami Djauhari, S.H. Pengusahaan jalan tol tersebut meliputi kegiatan pendanaan, perencanaan teknik, pelaksanaan konstruksi, pengoperasian dan pemeliharaan jalan untuk jangka waktu 37 tahun sejak tanggal penerbitan Surat Perintah Mulai Kerja (SPMK) tahun 2012.

Adapun bidang usaha PT. JasaoMarga (Persero) Tbk, Cabang Pandaan adalah sebagai perusahaan infrastruktur yang mengkhususkan diri pada bidang usaha jasa yang memiliki usaha pokok yakni mengelola jalan secara maksimal demi kelancaran dan keteraturan jalan yang kesemuanya diatur dalam program kerja perusahaan Adapun tujuan sasaran perusahaan menurut pasal. 14 undang-undang No.13 tahun 1980 tentang jalan sangat diharapkan peran serta PT. Jasa Marga (Persero) Tbk, dalam mengembangkan jaringan nasional terutama guna tercapainya sasaran berikut:

- a. Pemerataan pengembangan wilayah agar perkembangan antar daerah menjadi seimbang;
- b. Pemerataan hasil pembangunan;
- c. Pemantapan pertahanan dan keamanan nasional.

Dalam usaha mencapai sasaran tersebut PT. Jasa Marga (Persero) Tbk, Cabang Pandaan melaksanakan fungsi:

1. Pengoperasian tol usaha lain yang dipandang sesuai dengan tujuan perusahaan
2. Pemeliharaan jalan dan jembatan tol beserta fasilitasnya;
3. Pengembangan jaringan jalan tol.

## F. Konsep Perlindungan Hukum Konsumen di Indonesia

Perlindungan konsumen adalah istilah yang acap kali digunakan untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang dapat menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Rumusan pengertian perlindungan konsumen pada kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan-perlindungan konsumen.<sup>13</sup> Meskipun di dalam undang-undang ini disebutkan UUPK namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian, yang menjadi penting karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh para pelaku usaha.

Dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatakan bahwa konsumen memiliki hak-hak yang harus dilindungi oleh pelaku usaha yaitu antara lain :

- a) Hak atas kenyamanan keamanan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa;
- b) Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang diperjanjikan;

---

<sup>13</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004, Hukum Perlindungan Konsumen, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, h.1.

- c) Hak atas informasi yang benar jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan-barang atau jasa;
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- i) Hak untuk diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Di pihak lain konsumen juga memiliki kewajiban yang harus dipenuhi kepada pelaku usaha, kewajiban konsumen tersebut diatur dalam pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen antara lain :

- a. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beretika baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

#### **G. Pengaturan Hukum di Indonesia terkait Tanggung Jawab Badan**

## **Usaha Jalan Tol jika terjadi Kerugian Pada Konsumen Pengguna E-Toll Karena Kesalahan Badan Usaha Jalan Tol.**

Menurut Pasal 1 Ayat 1 Peraturan Menteri Nomor 16/PRT/M/2017 tentang Transaksi Tol Nontunai di jalan tol disebutkan bahwa jalan tol adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan membayar tol.<sup>14</sup> Adanya kewajiban pembayaran itulah yang membedakan jalan tol dengan jalan umum sehingga menimbulkan adanya hak dan kewajiban bagi penyelenggara jalan tol dengan pengguna jalan tol.

Selanjutnya dalam kegiatan transaksi di jalan tol yang saat ini berbasis E-toll dalam pasal 1 Ayat 2 menyebutkan bahwa transaksi Tol Nontunai adalah kegiatan pengumpulan/ pembayaran tarif tol menggunakan alat pembayaran selain uang tunai.

Karena keterlibatan sektor swasta jalan tol sudah bukan lagi menjadi barang publik melainkan barang privat sehingga masyarakat yang menggunakan jalan tol dapat dikatakan sebagai konsumen dan pengelola jalan tol yaitu badan usaha jalan tol dapat dikatakan sebagai pelaku usaha. Mengetahui bahwa Badan Usaha Jalan Tol dapat dikatakan sebagai pelaku usaha dan pengguna jalan tol dapat dikatakan sebagai konsumen, maka munculah hak-hak dan kewajiban-kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban antara Badan Usaha Jalan Tol dengan pelaku usaha muncul karena adanya suatu hubungan hukum dan perjanjian.

---

<sup>14</sup> Pasal 1 Ayat 1 Peraturan Menteri Nomor 16/PRT/M/2017 tentang Transaksi Tol Nontunai di Jalan tol



Hubungan hukum antara badan usaha jalan tol dengan pengguna jalan tol dimulai ketika pengguna jalan tol membayar tarif tol. Dalam hal ini sekaligus dimulainya perjanjian antara badan usaha jalan tol dengan pengguna jalan tol, dimana terjadinya suatu perikatan diantara mereka. Dengan adanya perjanjian dan hubungan hukum antara badan usaha jalan tol dengan pengguna jalan tol maka timbulah hak dan kewajiban dari masing-masing pihak. Badan usaha jalan tol berkewajiban memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna jalan tol dan bertanggung jawab atas kerugian yang terjadi pada pengguna jalan tol apabila dalam pengoperasian ruas jalan tol menimbulkan kerugian pada pengguna jalan tol. Hal tersebut dimungkinkan karena secara tidak langsung telah terjadi suatu perjanjian antara badan usaha jalan tol dengan pihak pengguna jalan tol terhitung sejak pembayaran tarif tol pertama oleh pengguna jalan tol.

Jalan tol mempunyai tingkat pelayanan keamanan dan kenyamanan yang lebih tinggi dari jalan umum yang ada namun dalam kenyataannya dalam transaksi E-toll tak jarang menimbulkan berbagai permasalahan dan atau kerugian bagi pengguna jalannya.<sup>15</sup> Pada prakteknya sering dijumpai permasalahan yang merugikan pengguna jalan tol sebagai konsumen akibat tidak terpenuhinya Standar Pelayanan Minimal jalan tol oleh badan usaha jalan tol. Permasalahan yang paling sering menimbulkan kerugian adalah Mesin Pendeteksi kartu E-toll yang macet sehingga menimbulkan ketidaknyamanan dalam berkendara kemudian yang paling krusial yaitu mesin e-toll terkadang salah mendeteksi golongan kendaraan akibatnya pengenaan tarif pun juga berbeda. Tanggung jawab Badan Usaha Jalan Tol termasuk dalam tanggung

---

<sup>15</sup> Hasil penelitian dan observasi lapangan di Gardu Tol Pandaan Dari Bulan April-Mei



jawab pelaku usaha jasa yang memiliki hubungan langsung dengan pengguna jalan tol sebagai konsumen hal itu dilihat dari jasa yang diberikan oleh Badan Usaha Jalan Tol yaitu menyelenggarakan, mengoperasikan dan memberikan pelayanan di jalan tol sehingga pengguna jalan tol dapat memperoleh kenyamanan dan keamanan dalam menggunakan jalan tol dengan membayar tarif tol.

Pembayaran tarif tol ini yang secara tidak langsung menyebabkan adanya suatu hubungan hukum bagi Badan Usaha Jalan Tol dan pengguna jalan tol sehingga menimbulkan adanya hak dan kewajiban diantara kedua pihak. Hak dan kewajiban tersebutlah yang nantinya akan menimbulkan adanya suatu tanggung jawab bagi Badan Usaha Jalan Tol terhadap pengguna jalan tol. Tanggung jawab Badan usaha Jalan Tol dalam transaksi Tol Nontunai belum diatur secara spesifik dan jelas dalam Peraturan Menteri Nomor 16/PRT/M/2017 tentang Transaksi Tol Nontunai di Jalan Tol. namun karena Badan Usaha Jalan Tol dapat dikatakan sebagai pelaku usaha dan pengguna jalan tol dapat dikatakan sebagai konsumen maka dapat berlaku ketentuan yang ada dalam Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 Undang- Undang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen tersebut konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada produsen maka sebagai pelaku usaha badan usaha jalan tol memiliki kewajiban untuk mengganti kerugian, kerusakan dan pencemaran kepada konsumen pengguna jalan tol sehingga berdasarkan pasal ini pengguna jalan tol memiliki hak menuntut penggantian kerugian kepada Badan Usaha Jalan Tol.

Namun, seperti yang telah disebutkan sebelumnya dari hasil wawancara Penulis, tidak semua kerugian pengguna jalan menjadi tanggung jawab dari Badan Usaha Jalan Tol sehingga, tanggung jawab penggantian kerugian hanya dapat dilakukan jika kerugian yang diderita memang termasuk dalam hal-hal yang oleh badan usaha jalan tol dapat diajukan klaim yaitu yang merupakan kesalahan dari badan usaha jalan tol dalam melakukan pengoperasian jalan tol. Apabila kerugian pengguna jalan tol terjadi karena kesalahan dari pengguna jalan sendiri maka Badan Usaha Jalan Tol tidak bertanggung jawab atas kerugian tersebut.

Menurut Pasal 19 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen disebutkan pemberian ganti rugi dilaksanakan paling lama 7 hari hal tersebut dimaksudkan bahwa penyelesaian sengketa disini bukanlah penyelesaian yang rumit, melainkan melalui jalan damai. Badan Usaha Jalan Tol memiliki batasan sendiri sesuai dengan perusahaannya mengenai jangka waktu penggantian kerugian namun dalam halnya penyelesaian sengketa ditempuh dengan jalan damai yaitu dapat berupa konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli. Demikian berarti bahwa sengketa konsumen diselesaikan terlebih dahulu dengan pertemuan langsung antara konsumen dan pelaku usaha yang dalam hal ini antara Badan Usaha Jalan Tol dengan pengguna jalan tol yang dirugikan.

Pada umumnya badan usaha jalan tol akan langsung memberikan ganti rugi sebesar kerugian konsumen jika pengguna jalan telah memenuhi persyaratan pengajuan klaim namun, jika jumlah ganti kerugian terlalu besar akan dilakukan negosiasi dengan pengguna jalan tol untuk memperoleh kesepakatan yang terbaik.

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah cara melakukann sesuatu dengan menggunakan pikiran secara seksama untuk mencapai suatu tujuan dengan cara mencari, mencatat, merumuskan, dan menganalisis sampai menyusun laporan.<sup>1</sup> Istilah metodologi berasal dari kata metode yang berarti jalan, namun demikian, menurut kebiasaan metode dirumuskan dengan kemungkinan-kemungkinan suatu tipe yang dipergunakan dalam penelitian dan penilaian.<sup>2</sup>

Riset atau penelitian merupakan aktifitas ilmiah yang sistematis, berarah dan bertujuan. Maka, data atau informasi yang dikumpulkan dalam penelitian harus relevan dengan persoalan yang dihadapi. Artinya, data tersebut berkaitan, mengenal dan tepat. Jadi penelitian itu hal yang sangat unik yang dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian.<sup>3</sup>

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian empiris. Sebab dari judul yang diangkat mengacu kepada bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh PT Jasa Marga terhadap pengguna e-toll card dengan mengambil lokasi studi di kantor PT Jasa Marga Pandaan.

Metode penelitian merupakan suatu cara yang digunakan dalam mengumpulkan data penelitian dan membandingkan dengan standar ukuran yang telah ditentukan.<sup>4</sup> Dalam hal ini peneliti menggunakan beberapa perangkat penelitian yang sesuai dalam metode penelitian ini guna memperoleh hasil yang maksimal, antara lain sebagai

---

<sup>1</sup> Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, **Metodologi Penelitian**, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2003, hlm. 1

<sup>2</sup> Soerjono Soekanto, **Pengantar Penelitian Hukum**, Universitas Indonesia Press, Jakarta, 2012, hlm.

<sup>3</sup> Kartini Kartono, **Metodologi Riset**, UII Press, Yogyakarta, 2010 hlm. 55

<sup>4</sup> Suharsimi Arikunto, **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek**, Rineka Cipta, Jakarta, 2002, hlm. 126



berikut :

### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah yuridis empiris yang dengan kata lain adalah jenis penelitian hukum sosiologis dan dapat disebut pula dengan penelitian lapangan, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya di masyarakat.<sup>5</sup> Atau dengan kata lain yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi di masyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.<sup>6</sup> Dilatar belakangi dengan timbulnya beberapa masalah selama pelaksanaan dengan penggunaan sistem *e-toll card* yang terjadi di lapangan dan bagaimana pihak PT Jasa Marga dalam memberikan perlindungan hukum bagi pengguna *e-toll card*, sehingga penulis memilih menggunakan jenis penelitian yuridis empiris.

### B. Pendekatan Penelitian

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis sosiologis adalah merupakan suatu ilmu yang muncul dari perkembangan ilmu pengetahuan hukum dan dapat diketahui dengan mempelajari fenomena sosial dalam masyarakat yang tampak aspek

---

<sup>5</sup> Bambang Waluyo, **Penelitian Hukum Dalam Praktek**, Sinar Grafika, Jakarta, 2002, hlm. 15

<sup>6</sup> Ibid., hlm.16

hukumnya.<sup>7</sup> Pendekatan yuridis sosiologis adalah menekankan penelitian yang bertujuan memperoleh pengetahuan hukum secara empiris dengan jalan terjun langsung ke obyeknya yaitu mengetahui perlindungan hukum terhadap pengguna *e-toll card*.

### C. Lokasi Penelitian.

Lokasi Penelitian ini bertempat di Kantor PT Jasa Marga Tol yang berlokasi tepat di pintu masuk gerbang masuk tol Pandaan (Karang Jati, Pandaan, Pasuruan) Telp: (0343) 5650727, 5650728, 5650729. Fax : (0343) 5650730. Email : [jasamarga.pandaantol@gmail.com](mailto:jasamarga.pandaantol@gmail.com); [jpt@ptjpt.co.id](mailto:jpt@ptjpt.co.id). Serta mengamati langsung dibagian gardu tol.

### D. Jenis dan Sumber Data

Secara umum, didalam penelitian biasanya dibedakan antara data yang diperoleh secara langsung dari lapangan (data empiris) dan dari bahan pustaka. Yang diperoleh langsung dari wawancara dan observasi dilapangan dinamakan data primer atau data dasar yang kedua diberi nama data sekunder.<sup>8</sup>

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama yang terkait dengan permasalahan yang akan dibahas.<sup>9</sup> Jenis data primer adalah data yang didapatkan dari hasil observasi dilapangan dan hasil wawancara dan dokumentasi dengan responden dari:

1. Manager Toll Collection Management yaitu Bapak Khafid Anshari;
2. Kepala Shift Petugas Pengumpul Tol yaitu Bapak Endi.

<sup>7</sup>Zainuddin Ali, *Metode Pendekatan dan Fungsi Sosiologi Hukum*, Jakarta, Sinar Grafika, 2016, hlm

<sup>8</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia Press, Jakarta, 2006 hlm 51.

<sup>9</sup> Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm. 30

3. Beberapa Pengguna *E-toll* card dari kalangan Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Brawijaya dan kalangan umum.
4. Penelitian dan observasi lapangan guna mengumpulkan data informasi yang terkait dengan Analisa pemberian perlindungan hukum kepada pengguna e-toll card Ditinjau dari “Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1999 Tentang Perlindungan” Konsumen.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh penulis. Data sekunder ini dapat berupa data yang tersedia dari tempat penelitian misalnya, laporan-laporan, daftar-daftar, dan sebagainya ataupun data yang diperoleh dari sumber luar. Dalam hal ini data sekunder didapat dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku terkait, Peraturan Perundang-undangan, bahan hukum serta bahan yang bersumber dari internet.

## E. Metode Pengumpulan Data

1. Untuk data primer digunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Wawancara adalah cara memperoleh informasi dengan bertanya langsung pada narasumber yang diwawancarai. Sifat wawancara yang dilakukan adalah wawancara bebas terpimpin yaitu dengan mempersiapkan terlebih dahulu pertanyaan-pertanyaan sebagai pedoman, tetapi masih dimungkinkan adanya pertanyaan-pertanyaan lain yang disesuaikan dengan situasi ketika wawancara berlangsung. Sedangkan dokumentasi adalah cara memperoleh informasi dengan foto-foto yang dapat dijadikan sebagai gambaran bagaimana kondisi di lapangan.



2. Untuk data sekunder yaitu digunakan teknik kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data dengan mencatat dan memanfaatkan data yang ada pada instansi tersebut dapat berupa dokumen, bahan laporan yang terkait dengan masalah penelitian agar mendapat informasi yang diperlukan yang dapat mendukung penelitian.

#### A. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Populasi adalah seluruh obyek atau seluruh individu atau seluruh kejadian atau seluruh unit yang diteliti atau populasi adalah keseluruhan atau humpunan obyek dengan ciri-ciri yang sama. Populasi dalam penelitian ini adalah dimana PT Jasa Marga Pandaan bertanggung jawab dalam memberikan perlindungan hukum kepada pengguna *e-toll card*.

##### 2. Sampel

Sampel adalah himpunan bagian atau sebagian dari populasi. Pengambilan sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik *purpose sampling* yaitu penarikan sampel dilakukan dengan cara mengambil subyek yang didasarkan pada tujuan tertentu. Sampel dari penelitian ini ditujukan kepada:

1. Responden: Manager Toll Collection Management : Bapak Khafid Anshari
2. Responden: Kepala Shift Petugas Pengumpul Tol : Bapak Endi

#### F. Analisis Data

Setelah data yang diperlukan telah tersedia dengan cukup, maka data tersebut akan dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu dengan



memaparkan data yang diperoleh dari penelitian secara sistematis kemudian dianalisis untuk memperoleh suatu kesimpulan.

## **G. Definisi Operasional**

### **a. Tanggung Jawab**

Menurut hukum tanggung jawab adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seseorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam

### **b. E-toll**

E-toll adalah kartu elektronik yang digunakan untuk membayar biaya masuk jalan tol di Indonesia

### **c . Pengguna E-toll**

Pihak yang menggunakan kartu elektronik yang digunakan untuk membayar biaya masuk jalan tol di Indonesia

## BAB IV

### PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

PT. Jasa Marga Pandaan Tol (“Perusahaan”) didirikan berdasarkan Akta No. 142 tanggal 25 September 1996 yang dibuat di hadapan Notaris Ny. Poerbaningsih Adi Warsito, S.H. Akta pendirian ini disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia melalui Surat Keputusan No. C2-995.HT.01.01.TH.97 tanggal 7 Februari 1997. Anggaran Dasar Perusahaan telah mengalami beberapa kali perubahan, terakhir dengan akta yang dibuat di hadapan Notaris Dra. Ec. Inggriati Djojoseputro, S.H. No. 8 tanggal 8 November 2016 mengenai peningkatan modal dasar perseroan. Perubahan tersebut telah disetujui oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan No. AHU-0021187.AH.01.02.TAHUN 2016 tanggal 11 November 2016.

Berdasarkan Pasal 3 Anggaran Dasar Perusahaan, ruang lingkup kegiatan Perusahaan terutama dalam bidang penyelenggaraan jalan tol yang meliputi pembangunan, pengoperasian dan pemeliharaan jalan tol serta usaha-usaha lainnya yang berhubungan dengan jalan tol tersebut.

Perusahaan berlokasi di Pandaan, Kabupaten Pasuruan, Jawa Timur. Perusahaan menjalankan kegiatan operasionalnya berdasarkan Undang-Undang No. 38 tahun 2004 tentang Jalan dan Peraturan Pemerintah No. 15 tahun 2005 tentang Jalan Tol. Wewenang penyelenggaraan jalan tol berada pada Pemerintah. Sebagian wewenang Pemerintah dalam penyelenggaraan jalan tol dilaksanakan oleh Badan Pengatur Jalan Tol. Pengusahaan jalan tol dilakukan oleh badan usaha

milik negara dan/atau badan usaha milik daerah dan/atau badan usaha milik swasta. Pengusahaan jalan tol yang diberikan oleh Pemerintah kepada badan usaha dilakukan melalui pelelangan secara transparan dan terbuka.

#### GAMBAR 4.1

##### KANTOR PT JASA MARGA PANDAAN TOL



Sumber : data

primer, *diolah* 2018

Berdasarkan Surat Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 39 Tahun 1997, proyek pembangunan jalan tol Gempol - Pandaan tersebut dikaji kembali. Pada tanggal 8 Mei 2000, Pemerintah melalui Keputusan Presiden No. 64 Tahun 2000, mengubah status proyek tersebut menjadi diteruskan kembali. Pada tahun 2006, Perusahaan melakukan penyesuaian terhadap Perjanjian Pemberian Kuasa di atas agar sesuai dengan Undang-Undang. Berdasarkan Perjanjian Pengusahaan

Jalan Tol Ruas Gempol - Pandaan No. 270/PPJT/XII/Mn/2006 tanggal 19 Desember 2006, Perusahaan memperoleh hak konsesi pengusaha jalan tol dari Pemerintah Republik Indonesia. Perjanjian pemberian hak konsesi tersebut didasarkan pada Surat Penetapan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia No. 01.03-Mn/396 tanggal 15 November 2006 beserta seluruh perubahannya, terakhir sebagaimana tertuang dalam Perjanjian Pengusahaan Jalan Tol Gempol - Pandaan No. 4 tanggal 7 Juni 2011.

Pengusahaan jalan tol tersebut meliputi kegiatan pendanaan, perencanaan teknik, pelaksanaan konstruksi, pengoperasian dan pemeliharaan jalan untuk jangka waktu 35 tahun sejak tanggal perjanjian ditandatangani. Pada 22 April 2015, Perusahaan melakukan amandemen terhadap Perjanjian Pengusahaan Jalan Tol Gempol - Pandaan yang telah disetujui berdasarkan Surat Menteri Pekerjaan Umum No. JL.03.04-Mn/320 tanggal 9 April 2015 yang telah disahkan dengan akta Notaris No. 20, Notaris Rina Utami Djauhari, S.H. Pengusahaan jalan tol tersebut meliputi kegiatan pendanaan, perencanaan teknik, pelaksanaan konstruksi, pengoperasian dan pemeliharaan jalan untuk jangka waktu 37 tahun sejak tanggal penerbitan Surat Perintah Mulai Kerja (SPMK) tahun 2012.

Adapun bidang usaha PT. Jasa Marga (Persero) Tbk, Cabang Pandaan adalah sebagai perusahaan infrastruktur yang mengkhususkan diri pada bidang usaha jasa yang memiliki usaha pokok yakni mengelola jalan secara maksimal demi kelancaran dan keteraturan jalan yang kesemuanya diatur dalam program kerja perusahaan. Adapun tujuan sasaran perusahaan, menurut pasal 14 undang-undang No.13 tahun 1980 tentang jalan, sangat diharapkan peran serta PT. Jasa Marga (Persero) Tbk, dalam mengembangkan jaringan nasional terutama guna tercapainya sasaran berikut:

- a) Pemerataan pengembangan wilayah agar perkembangan antar daerah menjadi seimbang ;
- b) Pemerataan hasil pembangunan;
- c) Pemantapan pertahanan dan keamanan nasional

Dalam usaha mencapai sasaran tersebut PT. Jasa Marga (Persero) Tbk,

Cabang Pandaan melaksanakan fungsi :

1. Pengoperasian tol usaha lain yang dipandang sesuai dengan tujuan perusahaan;
2. Pemeliharaan jalan dan jembatan tol beserta fasilitasnya;
3. Pengembangan jaringan jalan tol.
- 4.

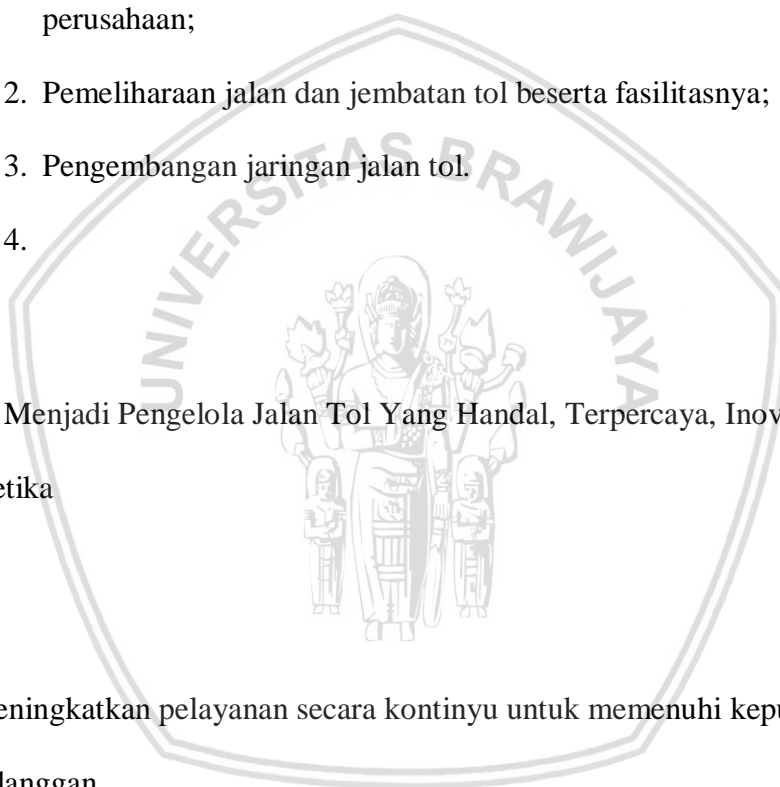
#### **VISI**

Menjadi Pengelola Jalan Tol Yang Handal, Terpercaya, Inovatif dan

Berestetika

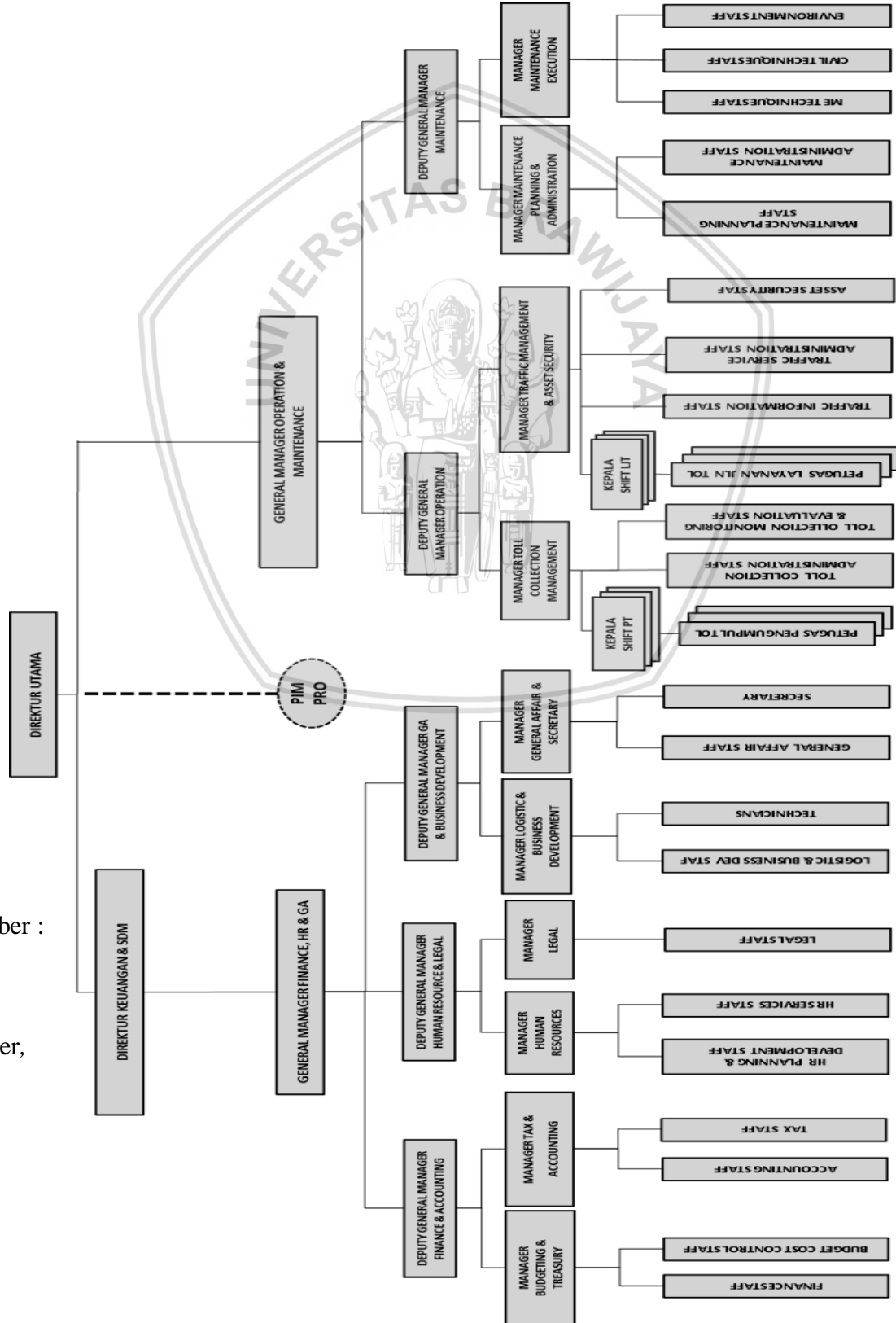
#### **MISI**

- 1) Meningkatkan pelayanan secara kontinyu untuk memenuhi kepuasan pelanggan
- 2) Memberikan kontribusi pengembangan kawasan sekitar
- 3) Menunjang kelancaran distribusi barang dan jasa
- 4) Menunjang terciptanya lingkungan yang asri dan indah
- 5) Melaksanakan pengelolaan perusahaan secara profesional



## STRUKTUR ORGANISASI PT JASA MARGA PANDAAN TOL

Sumber :  
Data  
Primer,



## **B. Gambaran Umum Pelaksanaan E-toll di Tol Pandaan**

Kartu e-Toll berperan sebagai fasilitas yang dibutuhkan masyarakat dalam bertransaksi di jalan tol, dimana fasilitas jalan tol mengambil peran penting, terutama fungsinya sebagai jalan bebas hambatan dengan tujuan untuk mempersingkat jarak dan waktu tempuh dari suatu tempat ke tempat lain. Lebih detail, Badan Pengatur Jalan Tol mempublikasikan tujuan penyelenggaraan jalan tol antara lain:

- a) Memperlancar lalu lintas di daerah yang telah berkembang;
- b) Meningkatkan pelayanan distribusi barang dan jasa guna menunjang pertumbuhan ekonomi;
- c) Meningkatkan pemerataan hasil pembangunan dan keadilan;
- d) Meringankan beban dana Pemerintah melalui partisipasi pengguna jalan.

Sehingga untuk mengetahui pelaksanaan E-toll di Pandaan diperlukan suatu observasi lapangan dan kuisioner yang telah disebar di kalangan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Brawijaya dan di kalangan umum lainnya khususnya bagi pengguna e-toll card yang pernah melintas di jalan tol pandaan agar diperoleh data yang valid



Dari data yang diperoleh di lapangan rincian pengguna e-toll dari bulan April-Mei sebagai berikut :

**TABEL 4.1**

**JUMLAH KENDARAAN BERPENGGUNA E-TOLL YANG MASUK SETIAP HARINYA PADA BULAN APRIL 2018**

April 2018		
Tanggal	Hari	JUMLAH PENGGUNA
		Pengguna E- toll
20	JUM'AT	16.124
21	SABTU	27.096
22	MINGGU	29.790
23	SENIN	21.998
24	SELASA	20.839
25	RABU	21787
26	KAMIS	20.608
27	JUM'AT	22.866
28	SABTU	27.436
29	MINGGU	27.515
30	SENIN	22.391

Sumber : Data Primer, *diolah*, 2018

TABEL 4.2

**JUMLAH KENDARAAN PENGGUNA E-TOLL YANG MASUK SETIAP  
HARINYAPADA BULAN MEI 2018**

Mei 2018		
Tanggal	Hari	JUMLAH PENGGUNA
		Pengguna E- toll
1	RABU	16.554
2	KAMIS	18.106
3	JUMAAT	21.125
4	SABTU	25.040
5	MINGGU	25.295
6	SENIN	17.421
7	SELASA	16.792
8	RABU	17.005
9	KAMIS	18.189
10	JUMAAT	23.106
11	SABTU	25.109
12	MINGGU	26.752
13	SENIN	17.888
14	SELASA	17.105
15	RABU	18.146
16	KAMIS	17.976

Sumber : Data Primer,

diolah, 2018

Dari pengambilan data pada bulan April tercatat bahwa pengguna E-toll yang masuk berada di kisaran 16.000 hingga 29.000. Dan lonjakan pengguna e-toll terbanyak berada pada hari minggu. Hal tersebut disebabkan karena faktor hari libur sehingga kendaraan yang masuk ke Tol Pandaan yang kan menuju ke kota lain (sepert Surabaya, Gresik, Sidorjo, dan sekitarnya) dibandingkan pada hari kerja.

Kemudian dari data perbandingan selanjutnya diambil pada bulan Mei. Tidak ada Perbandingan yang signifikan apabila dilihat dari data tersebut. Tercatat pengguna e-toll berada di kisaran 16.000 hingga 26.000. Lonjakan pengguna tetatp berada pada hari minggu.

**GAMBAR 4.3**  
**KEADAAN GARDU TOL PANDAAN**



Sumber

: Data Primer, *diolah*, 2018

Gambar diatas merupakan suasana keadaan gardu tol. Gambar ini diambil saat hari-hari biasa atau weekdays sehingga tidak seberapa nampak kendaraan yang padat atau tampak lengang di gardu tol.

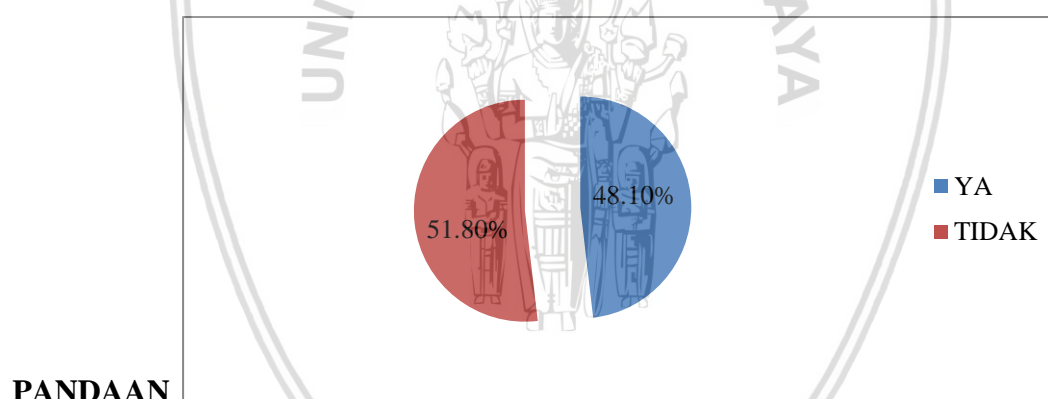
Pelaksanaan E-toll di Tol Pandaan cukup lancar namun setiap harinya dari hasil penelitian masih ditemukan beberapa kendala di lapangan dimana kendala tersebut menyebabkan kerugian yang berdampak pada pengguna e-toll.

### C. Bentuk – Bentuk Kerugian yang Dialami Konsumen Pengguna E-Toll Card dalam Berkendara di Jalan Tol Pandaan

Berdasarkan data kuisioner yang disebar pada kalangan Pengguna e-toll card Mahasiswa UB sebanyak 100 responden dan 50 lainnya disebar pada pengguna e-toll kalangan umum hasil yang diperoleh sebagai berikut

**GAMBAR DIAGRAM 4.4**

#### **JUMLAH PENGGUNA E-TOLL CARD YANG MENGALAMI KENDALA DI TOL**



Sumber : Data Primer, *diolah*, 2018

Dari data tersebut sebanyak 48,10 % pengguna e-toll card masih mengalami kendala saat bertransaksi e-toll . Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa terbilang masih cukup banyak kendala transaksi E-toll card yang terjadi di lapangan.

Mengingat target GTO (Gerbang Tol Otomatis) PT Jasa Marga di Tol pandaan yaitu pada tanggal 31 oktober 2017.<sup>1</sup>

---

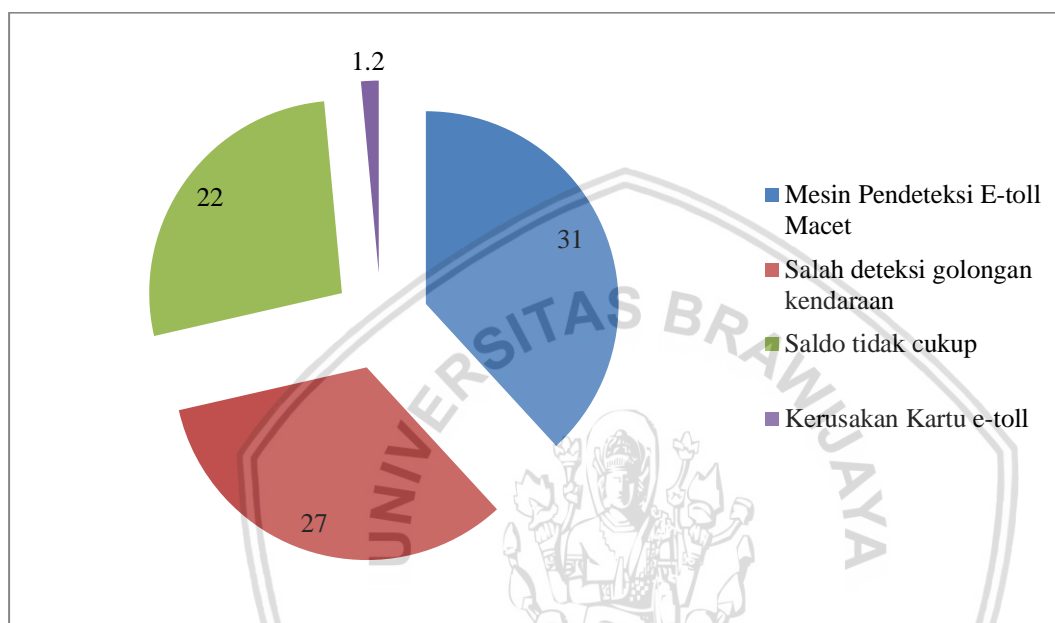
<sup>1</sup> Hasil Wawancara Bapak Khafid Anshari Pada 10 Desember 2017

repository.ub.ac.id

Kemudian dari data tersebut kendala yang dialami oleh pengguna e-toll dapat diuraikan sebagai berikut.

**GAMBAR DIAGRAM 4.5**

**KENDALA YANG DIALAMI SAAT BERTRANSAKSI E-TOLL**



Sumber : Data Primer, *diolah*, 2018

Data tersebut diambil berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan sebelumnya. Manajer pengumpul Tol menyampaikan bahwa kendala-kendala yang umumnya terjadi di lapangan yaitu:<sup>2</sup>

1. Mesin Pendeteksi E-toll Macet
2. Salah deteksi Golongan Kendaraan
3. Saldo tidak cukup
4. Kerusakan Kartu E-toll ( kartu E-toll tidak dapat terbaca)

---

<sup>2</sup> Hasil wawancara Bapak Khafid Anshari pada 21 April 2018

Dari ke empat poin diatas maka penulis menjadikan tolak ukur dalam pengambilan sampel kepada pengguna e-toll card dalam kategori ini. Sebanyak 31% persen pengguna e-toll mengalami mesin pendeteksi e-toll macet saat bertransaksi hal ini tentunya menimbulkan pengemudi merasakan ketidaknyamanan dalam kelancaran berkendara. Selain itu sebanyak 27% pengguna e-toll card pernah mebgalami kendala salah deteksi golongan kendaraan. Hal tersebut sangatlah krusial mengingat tarif yang dikenakan antar golongan ialah berbeda, otomatis saldo yang berada dalam kartu e-toll juga berkurang tidak sesuai dengan tarifnya. Sebanyak 22% pengguna e-toll card mengalami kekurangan saldo saat bertransaksi di jalan tol kendala demikian dikarenakan kurangnya antisipasi pengguna untuk selalu mengecek saldo e-tollnya secara berkala. Kemudian sebanyak 1,2% pengguna pernah mengalami kerusakan kartu saat berkendara.

Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa pada poin 1 dan 2 yaitu Mesin Pendeteksi e-toll macet dan salah deteksi golongan kendaraan merupakan bentuk-bentuk kerugian yang dialami konsumen pengguna e-toll card yang ditimbulkan di lapangan (Tol Pandaan yang diselenggarakan PT Jasa Marga Tol Pandaan) hal inilah merupakan tanggung jawab PT Jasa Marga Pandaan Tol dalam memberikan ganti kerugian. Sedangkan pada poin 3 dan 4 yaitu pada pilihan saldo tidak cukup dan Kerusakan Kartu e-toll bukanlah bentuk kerugian yang ditimbulkan di lapangan melainkan merupakan faktor kelalaian dari pengguna e-toll card itu sendiri meskipun demikian PT. Jasa Marga tetap memberikan tanggung jawab sesuai dengan Standar Operasional Prosedur ( SOP) perusahaan.

#### **D. Wujud Tanggung Jawab Perlindungan Hukum yang Diberikan oleh PT Jasa Marga Pandaan Tol Terhadap Pengguna E-Toll Card**

Menurut hukum perdata dasar pertanggungjawaban dibagi menjadi dua macam, yaitu kesalahan dan risiko. Dengan demikian dikenal dengan pertanggungjawaban atas dasar kesalahan (*liability without based on fault*) dan pertanggungjawaban tanpa kesalahan yang dikenal (*liability without fault*) yang dikenal dengan tanggung jawab risiko atau tanggung jawab mutlak (*strict liability*).<sup>3</sup> Prinsip dasar pertanggung jawaban atas dasar kesalahan mengandung arti bahwa seseorang harus bertanggung jawab karena ia melakukan kesalahan karena merugikan orang lain. Sebaliknya prinsip tanggung jawab risiko adalah bahwa konsumen penggugat tidak diwajibkan lagi melainkan produsen tergugat langsung bertanggung jawab sebagai risiko usahanya

Untuk mengetahui suatu teori yang dianut oleh PT Jasa Marga dalam memberikan tanggung jawab hukum maka terdapat beberapa teori yang digunakan sebagai acuan dalam menentukannya. Menurut Abdulkadir Muhammad teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (*tort liability*) dibagi menjadi beberapa teori, yaitu :<sup>4</sup>

- a. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (*intentional tort liability*), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian;
- b. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (*negligence tort liability*), didasarkan pada konsep kesalahan

---

<sup>3</sup> Titik Triwulan dan Shinta Febrian, Perlindungan Hukum bagi Pasien, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2010, hlm 49

<sup>4</sup> Abdulkadir Muhammad, Hukum Perusahaan Indonesia, Citra Aditya Bakti, 2010, hlm 503



(*concept of fault*) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (*interminglend*).

- c. Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*strick liability*), didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja, artinya meskipun bukan kesalahannya tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat perbuatannya.

Dari penjabaran mengenai Teori tanggung jawab diatas, dalam hal ini PT. Jasa Marga Pandaan Tol menganut Teori Strict Liability yang menyatakan bahwa pelaku usaha seketekika itu juga harus bertenaggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen mempersoalkan kesalahan artinya meskipun bukan kesalahannya PT. Jasa Marga Pandaan Tol tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat perbuatannya. Hal tersebut sebagaimana diatur dalam pasal 19 ayat 1 undang Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi dan/atau menggunakan barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Salah satu contoh dimana PT Jasa Marga Pandaan Tol Tetap memberikan tanggung jawab yaitu dimana konsumen memanfaatkan saldo 0 rupiah agar portal terbuka<sup>5</sup> Karena alat mesin E-toll sudah otomatis terbuka apabila kartu telah ditempelkan ke mesin pembaca kartu sehingga meski saldo 0 rupiah portal akan tetap terbuka ( hal yang demikian terjadi pada pintu tol diluar tol pandaan dimana dimanfaatkan oleh konsumen yang akan masuk ke Tol Pandaan) sehingga PT. Jasa Marga Tol pandaan bertanggung jawab atas kejadian tersebut. Biasanya saat akan keluar Tol Pandaan petugas memberlakukan isi saldo kepada kartu pengguna agar pengguna tetap dapat

---

<sup>5</sup> Hasil wawancara Bapak Endi Pada 2 Mei 2018 dan pengamatan di lapangan

melakukan pembayaran melalui E-toll. Selain itu pada diagram sebelumnya dalam hal kartu E-toll pengguna rusak petugas biasanya menawarkan penggantian kartu dengan harga yang sedikit lebih murah dibandingkan dengan harga kartu yang dijual diluar gardu tol.

#### **E. Pelaksanaan Pemberian Perlindungan Hukum yang diberikan PT Jasa Marga Pandaan Tol atas Kerugian Konsumen Pengguna E-toll Akibat Kesalahan Pengoperasian Ruas Jalan Tol**

Antara Badan Usaha Jalan Tol yang dalam hal ini adalah PT Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Pandaan dengan pengguna jalan tol terjadi suatu hubungan hukum perikatan yang terjadi seketika saat pengguna jalan tol melakukan pembayaran tarif tol melalui e-toll card. Perikatan yang terjadi tersebut lah yang kemudian menimbulkan hak dan kewajiban bagi PT Jasa Marga Pandaan Tol dengan pengguna jalan tol. Hak dan kewajiban tersebut menimbulkan suatu tanggung jawab bagi PT Jasa Marga Pandaan Tol terhadap pengguna jalan tol khususnya pengguna e-toll. Mengenai kerugian konsumen atas kesalahan pengoperasian e-toll PT Jasa Marga bertanggung jawab penuh memberikan ganti kerugian atas kesalahan yang dilakukannya dalam pengoperasian e-toll. Ada beberapa bentuk-bentuk kejadian yang menimpa pengguna e-toll yang dapat diajukan klaim ganti kerugian antara lain

- a. Penggolangan Kendaraan berbeda dengan fisik kendaraan (salah deteksi golongan kendaraan)
- b. Mesin e-toll card reader rusak / macet.

Pada peristiwa pertama yang terjadi apabila terjadi kesalahan pada deteksi golongan kendaraan PT Jasa Marga Pandaan memberikan prosedur ganti kerugian sebagai berikut :

**TABEL 4.4**

**PROSEDUR PEMBERIAN GANTI RUGI TERHADAP**

**KESALAHAN PENGGOLONGAN KENDARAAN**

No.	Ketentuan	Golongan	Keterangan
1.	Penggolongan Kendaraan berbeda dengan fisik kendaraan	Golongan Kendaraan lebih kecil dari golongan kendaraan yang sebenarnya / pembayaran kurang	Pengguna jalan tol diminta untuk menepikan kendaraannya dan diselesaikan oleh Kepala Shi Pengumpul Tol (KSPT) melakukan verifikasi, menerima kekurang pembayaran secara tunai, memberikan KTTM kepada Pengguna jalan, dan menyerahkan rekapitulasi perbedaan data golongan kendaraan
2.	..	Golongan kendaraan lebih besar dari golongan kendaraan yang sebenarnya	1. Pengguna jalan diminta untuk menepikan kendaraannya dan

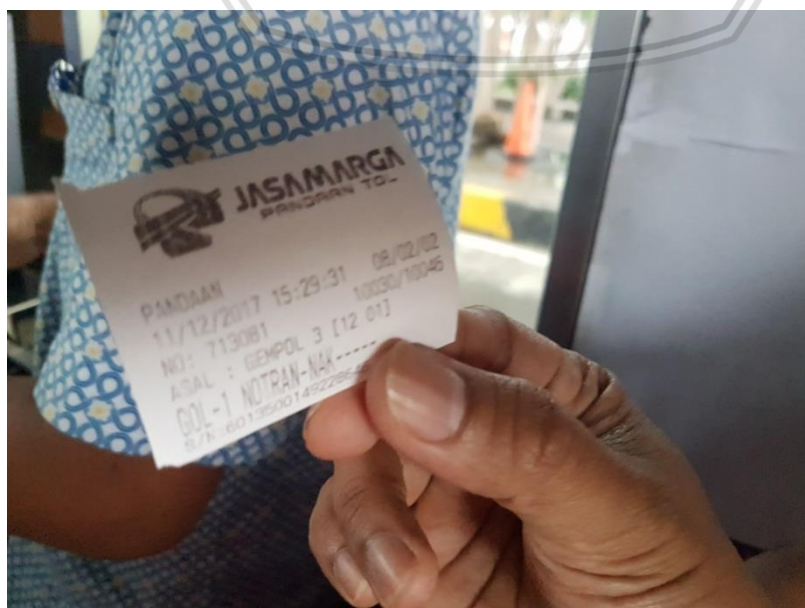
		/ pembayaran lebih	<p>diselesaikan oleh KSPT (KSPT melakukan verifikasi, melakukan refund dengan menggunakan dana dari kas kecil gerbang, memberikan KTTM kepada pengguna jalan);</p> <p>2. Membuat berita acara dengan melampirkan struk tanda terima e-toll card;</p> <p>3. Membuat rekapitulasi pengeluaran biaya untuk laporan dan meyerahkan kepada Asmen Manager Pengumpul Tol;</p> <p>4. Asmen pengumpulan tol yang akan mengajukan penggantian pengeluaran ke bagian keuangan.disertai dengan surat pengajuan dan bukti berita acara kejadian.</p>
--	--	--------------------	---

Sumber : Data Primer, *diolah*, 2018

Namun, dari hasil wawancara penulis oleh salah satu pengguna e-toll yang pernah mengalami kejadian salah deteksi golongan, awalnya responden tersebut tidak menyadari bahwa mengalami salah deteksi golongan kendaraan yang dirasakan hanya setiap kali cek saldo e-toll responden tersebut merasa bahwa saldonya selalu berkurang beberapa ribu. Tidak menyadari akan hal tersebut, responden mengatakan bahwa petugas yang ada di gardu tol juga tidak menyuruhnya untuk menepikan kendaraanya. Meskipun hanya mengalami kerugian beberapa ribu rupiah. Sehingga dapat dikatakan peristiwa tersebut bertentangan dengan pasal 4 huruf g bahwa konsumen berhak diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Hal tersebut tetap merugikan konsumen meskipun dalam nominal yang dirugikan tidak seberapa, selanjutnya yang menjadi kelemahan pemberian ganti rugi ini pun diberikan secara cash dan tidak bisa di top up langsung di kartu pengguna e-toll yang dirugikan.

#### **GAMBAR 4.6**

#### **BUKTI STRUK TRANSAKSI E-TOLL**



Sumber : Data Primer, *diolah*, 2018

Selanjutnya dalam hal mesin e-toll macet atau kartu pengguna e-toll card tidak terdeteksi oleh mesin e-toll petugas gardu tol terkadang petugas gardu tol memberlakukan sistem bebas e-toll yang artinya pengguna e-toll card dalam hal ini dapat membayar secara tunai hanya dalam keadaan mesin macet atau sedang dalam perbaikan. Sehingga dalam struk transaksi akan tertera tulisan “NOTRAN” atau No Transaksi. Jika ditinjau dari UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen peristiwa tersebut bersinggungan dengan pasal 4 huruf a bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau/ jasa. Hal ini perlu diperhatikan lagi oleh PT Jasa Marga Pandaan Tol untuk memaintenance mesin E-toll secara berkala agar tidak mengalami kerusakan sehingga pengguna jalan tol bisa lebih nyaman dan lancar dalam berkendara.

Dalam pelaksanaan pemberian perlindungan ini, sebenarnya pihak PT Jasa Marga Telah sesuai dengan aturan di dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 dalam pasal 7 bahwa Kewajiban Pelaku Usaha tercantum dalam Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen, antara lain :

- a. Beritikad baik.dalam.melakukan kegiatan usahanya ;
- b. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif ;
- c. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku ;



- d. Memberikan kompensasi ganti rugi apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

Namun pada beberapa peristiwa di lapangan beberapa di antara nya para petugas tidak mematuhi aturan yang telah dikeluarkan sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP). Selain itu dari sudut pandang menulis semestinya pengguna dapat diberikan pilihan untuk masuk di gardu tol dengan menggunakan uang cash / masuk gardu tol otomatis agar tidak terjadi kendala yang dialami oleh pengguna sehingga pengguna dapat melanjutkan perjalanan yang lancar dan bebas hambatan

Terbatasnya pengaturan mengenai pelaksanaan E-toll ini mengakibatkan kerugian yang dirasakan oleh konsumen sehingga konsumen tidak mengetahui apa saja ganti kerugian yang didapatkan apabila terjadi kendala saat bertransaksi E-toll. Selain itu pihak PT Jasa Marga Pandaan Tol juga berusaha untuk memberikan tanggung jawab pemberian perlindungan kepada konsumen sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan semaksimal mungkin meskipun terkadang terjadi ketidaksesuaian pemberian perlindungan antara PT Jasa Marga setiap kota berbeda karena belum adanya aturan dari pemerintah yang jelas sehingga tiap PT. Jasa Marga mengeluarkan kebijakan sendiri.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Hasil Wawancara Bapak Khafid Anshari Pada Tanggal 10 Mei 2018



## BAB V

### PENUTUP

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan dan setelah diadakan pengolahan serta analisa data yang diperoleh dari hasil penelitian, baik penelitian lapangan maupun kepustakaan, maka penulis dapat memberikan kesimpulan dan saran sebagai berikut:

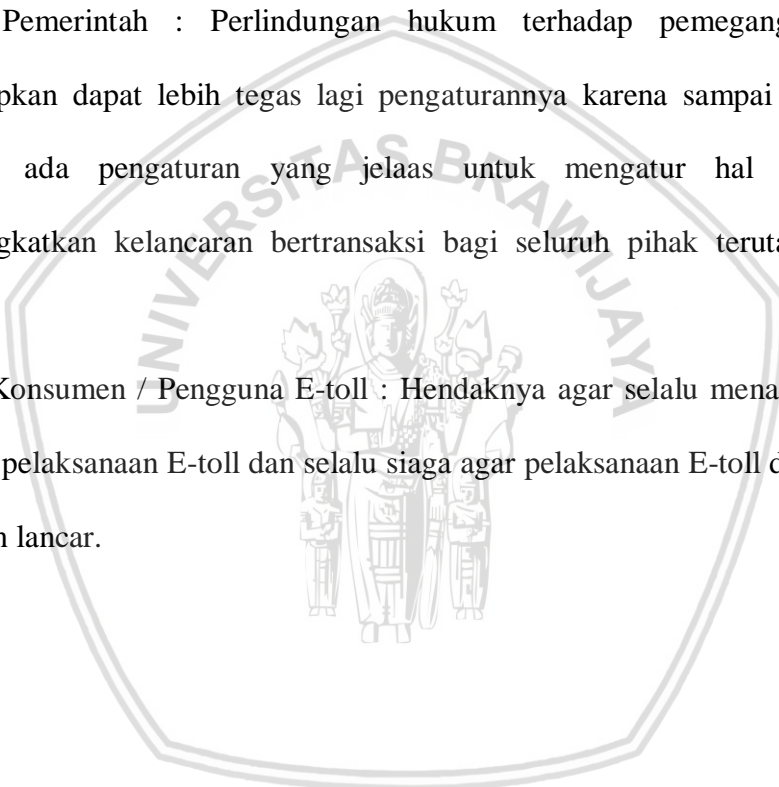
#### A. Kesimpulan

1. PT. Jasa Marga Pandaan Tol bertanggung jawab penuh untuk memberikan ganti kerugian atas kesalahan yang dilakukannya dalam pengoperasian pelaksanaan E-toll. Baik kesalahan tersebut ditimbulkan oleh PT Jasa Marga Pandaan selaku pelaksana jalan tol maupun kesalahan yang ditimbulkan dari konsumen demi menjaga standar pelayanan tol sehingga dalam hal ini PT. Jasa Marga menganut suatu teori tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*strict liability*). Hal tersebut sebagaimana diatur dalam pasal 19 ayat 1 undang Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi dan/atau menggunakan barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Belum adanya aturan yang jelas mengenai pelaksanaan E-toll serta perlindungan bagi penggunaannya membuat pelaksanaan E-toll terkadang menimbulkan beberapa hambatan dalam pelaksanaannya selain itu pelaku usaha, PT. Jasa Marga Pandaan Tol berusaha untuk memberikan tanggung jawab pemberian perlindungan kepada konsumen sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) semaksimal mungkin meskipun terkadang pemberian perlindungan antara PT Jasa Marga setiap kota

berbeda karena belum adanya aturan dari pemerintah yang jelas sehingga tiap PT. Jasa Marga mengeluarkan kebijakan sendiri.

## **B. Saran**

1. Bagi PT Jasa Marga Pandaan Tol : Dalam Pelaksanaan Transaksi E-toll PT Jasa Marga diharapkan untuk selalu menjaga kualitas pelayanan mengingat dalam transaksi ini tak jarang ditemukan berbagai kendala / hambatan baik ditimbulkan oleh konsumen maupun dari pelaksana tol itu sendiri.
2. Bagi Pemerintah : Perlindungan hukum terhadap pemegang kartu e-toll diharapkan dapat lebih tegas lagi pengaturannya karena sampai saat ini masih belum ada pengaturan yang jelas untuk mengatur hal tersebut demi meningkatkan kelancaran bertransaksi bagi seluruh pihak terutama pemegang kartu.
3. Bagi Konsumen / Pengguna E-toll : Hendaknya agar selalu menaati atura-aturan dalam pelaksanaan E-toll dan selalu siaga agar pelaksanaan E-toll dapat terlaksana dengan lancar.



## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Abdulkadir Muhammad, 2010, **Hukum Perusahaan Indonesia**, Citra Aditya Bakti,
- Amiruddin, **Pengantar Metode Penelitian Hukum**, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006
- Bambang Waluyo, **Penelitian Hukum Dalam Praktek**, Sinar Grafika, Jakarta, 2002
- Bank for International Settlement (BIS), *Implications for Central Banks of the Development of Electronic Money*, Basle, 1996
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, **Metodologi Penelitian**, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2003
- Fadli M. Nur, E-Money: **Solusi Transaksi Mikro Modern**, Sekolah Tinggi Akuntansi Negara, Tangerang, 2013
- Johanes Ibrahim, **Kartu Kredit Dilematis Antara Kontrak dan Kejahatan**, Rafika Aditama, Bandung, 2004
- Kartini Kartono, **Metodologi Riset**, UII Press, Yogyakarta, 2014
- Ni Nyoman Anita Candrawati, **Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Uang Elektronik Dalam Melakukan Transaksi E-money**, Fakultas Hukum Universitas Udayana, Denpasar
- Peter Mahmud Marzuki, **Penelitian Hukum**, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2011
- Rudayanti Dorotea Tobing, **Hukum, Konsumen Dan Masyarakat**, Yogyakarta: LaksBang Mediatama, 2014
- Serfianto, **Untung Dengan Kartu Kredit, Kartu ATM-Debit, & Uang Elektronik**, Visi Media, Jakarta, 2012
- Shidarta, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Jakarta: Grasindo, 2000
- Siswanto Sunarso, **Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik**, Rineka Cipta, Jakarta, 2009
- Siti Hidayati, dkk, **Kajian: Operasional E-Money**, Bank Indonesai, Jakarta, 2006

Soerjono Soekanto, **Pengantar Penelitian Hukum**, Universitas Indonesia Press, Jakarta, 2012

Suharsimi Arikunto. **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek**, Rineka Cipta, Jakarta, 2002

Titik Triwulan dan Shinta Febrian, **Perlindungan Hukum bagi Pasien**, Jakarta: Prestasi Pustaka, 2010

Yulies Tiena Masriani, **Pengantar Ilmu Hukum**, Sinar Grafika, Jakarta, 2008

Zainuddin Ali, **Metode Pendekatan dan Fungsi Sosiologi Hukum**, Jakarta: Sinar Grafika, 2016

## JURNAL ILMIAH

I Gusti Ngurah Udra Sanjaya, **Perlindungan Hukum Bagi Kreditur Dalam Kontrak Kerjasama Pemberian Kredit Terhadap Karyawan Tetap (Kretap) di PT. BRI (Persero) Tbk. Cabang Denpasar**, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, Malang

Setiono, **Rule of Law (Supremasi Hukum)**, Surakarta. Magister Ilmu Hukum Program Universitas Sebelas Maret. 2004

Wahyu Sasongko, **Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen** Bandar Lampung: Universitas lampung, 2007

## PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Indonesia

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembara

Negara Republik Indonesia tahun 1992 No. 42 Tambahan Lembaran

Neegara Republik Indonesia No. 3821

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Peraturan Rakya (PUPR) Nomor

16/PRT/M/2017 tentang Transaksi Tol Non Tunai di Jalan Tol

repository.ub.ac.id

Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik  
(*Electronic Money*). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009  
Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor  
5524

## INTERNET

- Hendra Kusuma, **Transaksi e-Toll di Tol Jasa Marga Hanya 3 Detik**  
<https://economy.okezone.com/read/2014/12/16/320/1079916/transaksi-e-toll-di-tol-jasa-marga-hanya-3-detik> (15 Februari 2018)
- Anonim, **E-toll** <http://satulayanan.id/layanan/index/38/e-toll/bank-mandiri>  
(26 Januari 2018)
- Anonim, Jasa Marga Pandaan Tol, <https://ptipt.co.id/> (5 Desember 2017)